әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

ӘОЖ 347(043) **Қолжазба құқығында**

КАРАШЕВА ЖАНАР ТОЛЕУБЕКОВНА

Ақылы қызмет көрсету шартын құқықтық қамтамасыз ету

«6D03100 – Құқықтану»

Философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін дайындалған

диссертация

Отандық ғылыми кеңесші:
заң ғылымдарының кандидаты,
Омарова А.Б.

Шетелдік ғылыми кеңесші:
заң ғылымдарының докторы,
профессор Лисица В.Н.
(РФ, Новосибирск қ,
НовосибирскМУ)

Қазақстан Республикасы
Алматы, 2024 ж.

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР..... 3
АНЫҚТАМАЛАР..... 4
КІРІСПЕ..... 5
1 АЗАМАТТЫҚ ҚҰҚЫҚТАҒЫ АҚЫЛЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЗАМАНАУИ ТҰЖЫРЫМДАМАЛАРЫ..... 12
1.1 Ақылы қызмет көрсету институтының генезисі мен эволюциясы..... 12
1.2 Ақылы қызмет көрсету ұғымын анықтаудағы азаматтық құқықтағы заманауи ғылыми көзқарастар..... 25
2 ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ӨТЕЛМЕЛІ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ШАРТЫН ЗАҢНАМАЛЫҚ РЕТТЕУ.....
2.1 Ақылы қызмет көрсету шартының азаматтық-құқықтық мәні және азаматтық-құқықтық шарттар жүйесіндегі орны..... 38
2.2 Ақылы қызмет көрсету шартының мазмұнын анықтау мәселелері..... 49
2.3 Ақылы қызмет көрсетудің шарттық қатынастарының жекелеген түрлерін заңнамалық реттеудің ерекшеліктері..... 62
3 ҚОҒАМДЫҚ ҚАТЫНАСТАРДЫ ЦИФРЛАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫНДА АҚЫЛЫ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ..... 75
3.1 Ақылы қызмет көрсету шарттарын электрондық нысанда жасау ерекшеліктері..... 75
3.2 Цифрлық технологияларды пайдалана отырып көрсетілетін қызметтің ұғымын (цифрлық қызметті) анықтау мәселелері..... 83
3.3 Цифрлық қызметтерді өтелмелі көрсетудің шарттық құрылымдары.... 92
ҚОРЫТЫНДЫ..... 104
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ҚАЙНАР КӨЗДЕР ТІЗІМІ..... 108
А ҚОСЫМШАСЫ..... 121

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

1. ГОСТ 7.32-2017 «СИБИД. Ғылыми-зерттеу жұмыстары туралы есеп. Құрылымы және рәсімдеу ережесі» (түзетулермен);
2. ГОСТ 7.88-2003 «Ақпараттар, кітапханалық және баспа ісі бойынша стандарттар жүйесі. Жарияланымдардағы тарау атауларын және тарау атауларындағы сөздерді қысқарту ережелері».

АНЫҚТАМАЛАР

Диссертациялық жұмыста анықтамалармен берілген келесідей терминдер қолданылады:

Сандық келісім-шарт – цифрлық технологияларды пайдалана отырып, электронды түрде жасалған шарт;

Тұтынушы – тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниет білдірген не тауарға (жұмысқа, көрсетілетін қызметке) тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) тек жеке, отбасылық, үйде немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де қажеттіліктер үшін пайдаланатын жеке тұлға;

Цифрлық платформа операторы – сандық платформаны иеленетін және/немесе басқаратын адам;

Ақылды келісім-шарт – блокчейн технологиясын қолдану арқылы электронды түрде жасалған өздігінен орындалатын келісімшарт;

Электрондық құжат – ақпарат электрондық цифрлық нысанда ұсынылған және электрондық цифрлық қолтаңба арқылы куәландырылған құжат;

Электрондық цифрлық қолтаңба – электрондық цифрлық қолтаңба арқылы жасалған және электрондық құжаттың түпнұсқалығын, оның меншік құқығын және мазмұнының өзгермейтіндігін растайтын электрондық цифрлық нышандар жиынтығы.

КІРІСПЕ

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Ақылы қызмет көрсету шарты азаматтық айналымда қолданылатын шарттардың ең көп таралған түрлерінің бірі болып табылады. Шарттық құқықтық қатынастардың бұл түрі кәсіпкерлікті дамыту жағдайында, ал соңғы жылдары онлайн-қызметтердің дамуына байланысты кәсіпкерлік субъектілері жасасқан шарттар арасында айтарлықтай орын ала бастады. Өтелмелі қызмет көрсету шарттары медициналық және білім беру қызметтерінен бастап, туризм, IT қызметтеріне дейінгі әртүрлі қызмет салаларында кең тараған.

Қызмет көрсету жөніндегі қызметтің үлкен сұраныста болуына байланысты оны білікті құқықтық регламенттеу қажеттілігі туындайды. Бұл бірқатар себептерге байланысты. Ең алдымен, өтелмелі қызмет көрсету институты қолданыстағы азаматтық құқықта ерекше орын алатынын атап өткен жөн. Бірақ, бұл жалғыз себеп емес, сонымен бірге азаматтық құқық теориясында ақылы қызмет көрсету толық зерттелмеген, нәтижесінде, көптеген сұрақтар мен құқықтық мәселелер туындайды. Мысалы, қызмет пен жұмысты азаматтық құқықтар объектілері ретінде ажырату туралы мәселе әлі күнге дейін пікірталас тудырады, бұл ретте теорияда дау тудырмай қоймайтын материалдық нәтиженің болуы сияқты критерийден басқа, ажыратудың өзге нақты критерийлерін анықтау мүмкін болмай отыр. Көрсетілген қызметтің сапасын мен өзге де сипаттарын анықтауда көптеген сұрақтар туындайды.

Әрине, аталған және басқа да мәселелерді заңнамалық тұрғыдан шешу және сауатты құқықтық реттеу қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне кепілдік бере отырып, қаралып отырған міндеттемеге қатысушылардың және ең алдымен, неғұрлым осал тарап – тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға мүмкіндік береді. Екінші жағынан, қызметтер нарығындағы нақты және түсінікті ойын ережелері бизнесті дамыту үшін қолайлы жағдайлар жасауға ықпал етеді, адал бәсекелестікті қамтамасыз етеді, даулар мен сот процестерінің санын азайта отырып, шарттық қатынастардың екі тарапы үшін тәуекелдерді азайтады.

Қазіргі уақытта Қазақстанда қызмет көрсету саласындағы қолданыстағы құқықтық база әрдайым заманауи талаптарға сай келе бермейді. Кейбір жағдайларда ол тұтас емес үзінді түрінде көрініс тауып, әртүрлі қызмет түрлерінің ерекшеліктерін ескермейді, сонымен қатар цифрлық технологиялардың қарқынды дамуына ілесе алмайды. Осыған байланысты ақылы қызмет көрсету міндеттемелерін реттейтін заңнаманы өзектендіру қажет. Бұл сервистік экономиканы дамыту үшін неғұрлым қолайлы жағдайлар жасауға, қазақстандық бизнестің халықаралық нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, соңғы жылдары өтеулі қызмет көрсету шарттары тақырыбының, өтеулі қызмет көрсету саласындағы қатынастарды цифрландырудың әртүрлі мәселелік аспектілерін ескере отырып, өзектілігі арта

түсті және қарқынды дамып келеді.

Қоғамдық қатынастардың әртүрлі салаларына жаңа цифрлық технологиялардың терең енуі және кеңінен қолданылуы құқық қолдану және заң шығару тәжірибесінде күрделі үдерістердің басталуына әкелді. Бұл қазақстандық азаматтық заңнаманың жалпы ережелері мен арнайы заңнаманың ережелері цифрлық қызметтер көрсету мәселесінің мәнін ашпайтындығына байланысты түсіндіріледі, яғни жаңа ғылыми-техникалық құбылыстарды құқықтық категорияларда көрсету туралы, атап айтқанда цифрлық қызметті құқықтық анықтау туралы, қызметтерді өтеулі көрсетудің шарттық құрылымдары және цифрлық технологияларды пайдалану туралы әртүрлі дауларға алып келеді. Сонымен қатар, цифрлық технологияның құқықтық тұжырымдамасы заң ғылымдарында әлі де түсініксіз.

Қазақстан цифрлық (электрондық) қызметтерді айқындау, цифрлық технологияларды, оның ішінде жасанды интеллектті (негізінен бүкіл әлем бойынша), цифрлық қызметтерді өтеулі көрсетудің шарттық конструкцияларының түрлерін пайдалана отырып, өтелмелі қызметтер көрсету міндеттемелерін орындау және орындауды қамтамасыз ету бөлігінде нормативтік-құқықтық реттеуді қалыптастыру кезеңінде тұр. Бұл жалпы электрондық коммерция динамикасына, әсіресе цифрлық технологияларды пайдалануды құқықтық реттеуге қатысты істерге теріс әсер етеді.

Жаңа технологиялық, цифрлық шындықтар осы құқықтық қатынастардың барлық аспектілерін ескеретін өтеулі цифрлық қызметтерді құқықтық реттеудің жаңа ережелерін талап етеді. Құқықтық қатынастардың кейбір мәселелерін реттемей, экономика мен азаматтық айналымды цифрландырудың жоғары деңгейін қамтамасыз ету мүмкін емес. Қазақстан қазір осы жолмен жүріп келеді. Цифрландыруға ұшыраған классикалық азаматтық құқық институттары толық реттелмеген. Қазіргі уақытта сандық платформаларды пайдаланудың жалпы мәселелері заңнамалық түрде регламенттелген, бірақ оларды ақылы қызмет көрсету үшін пайдалану одан да тереңірек және егжей-тегжейлі құқықтық реттеуді талап етеді. Дәл осындай мәселелер жасанды интеллектті пайдалану саласында ақылы қызмет көрсетуге қатысты зерттеуді қажет етеді.

Сонымен бірге, әлемде осы институттарды нормативтік реттеу мен құқықтық реттеудің жеткілікті үлкен тәжірибесі жинақталған, оны ұлттық заңнамаға және құқық қолдануға бейімдеу мен енгізу мүмкіндігін зерттеу және қарастыру қажет.

Осылайша, қызмет көрсету саласының ел экономикасы үшін маңыздылығының артуы, қызметтердің жаңа түрлерінің әртүрлілігі мен күрделілігі, отандық азаматтық құқық ғылымында өтеулі қызмет көрсету міндеттемелерін жүйелі, іргелі зерттеулердің болмауы қызмет көрсетудің теориялық-құқықтық мәселелерін зерттеудің өзектілігін анықтайды. Қарастырылып отырған шарттың классикалық дизайнын цифрлық кеңістікте қолдану тұрғысынан тақырыптың өзектілігі цифрлық (виртуалды) кеңістікте ақылы қызмет көрсету мәселелерін жүйелі зерттеудің болмауына байланысты екенін атап өткен жөн.

Зерттеу тақырыбының ғылыми зерттелу дәрежесі. Осы уақытқа дейін қазақстандық құқықтық ғылымда өтеулі қызмет көрсету шарты институты арнайы іргелі зерттеудің нысанасы болған жоқ. Азаматтық құқық саласындағы ғылыми және оқу сипатындағы қазіргі заманғы еңбектерде өтеулі қызмет көрсету шарты туралы, мердігерлік шартпен және басқа да классикалық қызмет көрсету шарттарымен арақатынасы туралы жалпы сипаттағы мәселелер қамтылады. Бұл мәселелер негізінен азаматтық құқық бойынша оқулықтардың тиісті бөлімдерінде, ҚР Азаматтық кодексіне түсініктемелерде қамтылған. Зерттеудің негізгі тақырыбы шеңберінде отандық авторлардың кейбір диссертациялық зерттеулерінде ақылы қызмет көрсетудің жекелеген аталмаған шарттары туралы жекелеген мәселелер жанама түрде қозғалады.

Ең алдымен, қарастырылып отырған тақырыпқа байланысты мәселелерді белгілі бір дәрежеде қозғайтын зерттеулерге қазақстандық ғалымдардың мәмілелер, шарттар, кәсіпкерлік мәмілелер және шарттық құқықтың басқа да жалпы мәселелері туралы еңбектері, атап айтқанда Ю.Г. Басин, М.К. Сулейменов, А.Г. Диденко, С.В. Скрябин, И.В. Амирханова, С.И. Климкин, А.А. Нурмагамбетов және басқалардың еңбектерін жатқызуға болады.

Қазақстан Республикасында қарастырылып отырған тақырып бойынша бірде-бір диссертация қорғалмаған, ақылы қызмет көрсету шартының қазіргі заманауи институтына арналған монографиялық зерттеулер жоқ, дегенмен бір автордың негізгі тақырып жария шарттың шеңберінде ақылы қызмет көрсету шарттарының жекелеген түрлері қарастырылған бірқатар жұмыстары бар. Атап айтқанда, 2006 жылы С.К. Идрышеваның «Өтеулі білім беру қызметтерін көрсету шарты» монографиясы жарық көрді. 2012 жылы С.К. Идрышеваның заң ғылымдарының докторы дәрежесін алу үшін қорғалған диссертациясы жария шарт институтына арналып, онда жекелеген параграфтар ақылы қызмет көрсету шартының кейбір түрлеріне, атап айтқанда, ақылы қонақ үй қызметтерін көрсету шартына, ақылы байланыс қызметтерін көрсету шартына, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартына, аудиторлық қызметтерді ақылы көрсету шартына арналған. Сондай-ақ, 2012 жылы комиссия шартымен салыстырмалы түрде өтелмелі қызмет көрсету шартының кейбір мәселелері қарастырылатын «Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша комиссия шартын азаматтық құқықтық реттеу» атты Г.Б. Мұқалдиеваның монографиясы жарық көрді.

Өтелмелі қызмет көрсету шарты азаматтық және кәсіпкерлік айналым саласындағы ең кең таралған шарттардың бірі болғанына қарамастан, қазіргі заманғы отандық азаматтық құқық ғылымында өтеулі қызмет көрсету шарты мен оның жекелеген түрлеріне қатысты жалпы мәселелері бойынша, қоғамдық қатынастарды цифрландыру жағдайында аталмыш институтты трансформациялау мәселелері бойынша іргелі монографиялық жұмыстар жоқ.

Жоғарыда айтылғандар өтеулі қызмет көрсету шарты институтын зерттеу дәрежесі жеткіліксіз деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді, дегенмен құқықтың даму тарихы түбегейлі экономикалық реформалар дәуірінде ақылы

қызмет көрсетудің классикалық және жаңа келісімшарттық конструкцияларын ғылыми тұрғыдан түсінудің шұғыл қажеттілігі бар екенін көрсетеді.

Қызметтер және олардан туындайтын азаматтық-құқықтық міндеттемелер туралы құқықтық доктринаның дамуына С.С. Алексеев, В.П. Грибанов, В.А. Ойгензихт, О.С. Иоффе және т.б. кеңес ғалымдары айтарлықтай үлес қосты. Сонымен қатар, қазіргі орыс цивилистика ғылымында көптеген заңгерлер, ғалымдар мен зерттеушілер қызмет көрсету шартын құқықтық реттеудің проблемалық аспектілерін жанама түрде зерттеген, атап айтқанда, М.И. Брагинский, Н.Ф. Лопатина, В.В. Витрянский, Е.Д. Фархутдинов және басқалар.

Қызмет көрсетудің жалпы мәселелері алыс шетел ғалымдарының еңбектерінде зерттелді: Годеме Э., Дернбург Г., Сатье Р., Циммерман Р., Энсон В., Макнил И., Шварц А., Маккуин Дж.Л., Маккей Э., Скотт Р.Э., Ротт П.

Шетелдік ғылымда, Ресей ғылымында тақырыптың зерттелу деңгейі жоғары болуына қарамастан, ақылы қызмет көрсету шартына қатысты көптеген пікірталас тудыратын мәселелер мен олқылықтар бар. Отандық азаматтық құқық ғылымында қарастырылып отырған институттың іргелі зерттеулері жоқ, сондықтан аталмыш институт аз зерттелген деп саналады.

Зерттеу объектісі өтеулі қызмет көрсету саласында туындайтын қоғамдық қатынастар болып табылады.

Зерттеу пәні болып өтеулі қызмет көрсету шартынан туындайтын қоғамдық қатынастарды реттейтін құқықтық нормалар саналады.

Диссертациялық зерттеудің мақсаты азаматтық құқық ғылымында, заңнамада, Қазақстанның құқық қолдану практикасында, цифрлық экономика жағдайында өтеулі қызметтер көрсету институтының дамуының қазіргі заманғы тенденциялары контексінде өтелмелі қызметтер көрсету институтын кешенді құқықтық зерттеу және өтелмелі қызметтер көрсету міндеттемелерін құқықтық реттеу тетігін жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеу болып табылады.

Осы мақсатқа жету үшін келесі **міндеттерді** шешу қажет:

– өтеулі қызмет көрсету генезисі мен эволюциясын, түсінігін заманауи ғылыми тұжырымдамалар позициясынан және қызметтердің құқықтық табиғатын анықтау мен оларды жіктеу тәсілдері тұрғысынан қарастыру;

– Қазақстан Республикасында ақылы қызмет көрсету шартын заңнамалық реттеуді зерттеу және оның ерекшеліктері мен мәселесін шетелдік тәжірибемен салыстырмалы талдауды ескере отырып анықтау;

– түрлі салаларда ақылы қызмет көрсетудің шарттық институтының түрлерін арнайы нормативтік реттеудің ерекшеліктерін анықтау;

– цифрлық технологияларды (цифрлық қызметті) пайдалана отырып көрсетілетін өтеулі қызметтің құқықтық түсінігін ашу;

– цифрлық ортада (цифрлық шарттарда) өтеулі қызметтер көрсетудің шарттық конструкцияларының ерекшеліктерін оларды жасасу және орындау ерекшеліктерін анықтай отырып айқындау;

– қолданыстағы заңнаманың, оның ішінде цифрлық технологияларды пайдалана отырып өтеулі қызметтер көрсету саласындағы нормаларын жетілдіру бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар әзірлеу.

Диссертациялық зерттеудің әдіснамалық негізі. Жұмыста жалпы ғылыми және арнайы зерттеу әдістері қолданылды, мысалы: формальды-құқықтық әдіс, салыстырмалы-құқықтық әдіс, жүйелік-құрылымдық әдіс, тарихи-құқықтық әдіс, нақты-социологиялық зерттеу әдісі.

Диссертациялық зерттеудің нормативтік негізі. Зерттеудің нормативтік негізін Қазақстан Республикасының Конституциясы, Конституциялық заңдар, арнайы заңдар және Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілері; электрондық коммерция саласындағы халықаралық Үлгілік және типтік заңдары; мемлекеттік бағдарламалық құжаттар жүйесі, оның ішінде «Ақпараттық Қазақстан-2020», 30 желтоқсан 2021 жылғы «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және цифрлық саланы дамыту Тұжырымдамасын [4] және тағы басқа; ел Президентінің 2019 жылғы 2 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауы [5]; цифрлық ортадағы құқықтық қатынастар саласын тікелей реттейтін заңнамалық актілер, оның ішінде Қазақстан Республикасының «Ақпараттандыру туралы» Заңын, «Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы», «Дербес деректер және оларды қорғау туралы», «Байланыс туралы» заңдары құрайды.

Диссертациялық зерттеудің ғылыми жаңалығы. Диссертацияда өтеулі қызмет көрсету шартын құқықтық реттеудің бірқатар даулы мәселелері бойынша авторлық ұстанымды әзірлеу мен негіздеуден, цифрлық қызметтің құқықтық түсінігін тұжырымдаудан, цифрлық технологияларды пайдалана отырып жасалған қызмет көрсету шарттарының ерекшеліктерін анықтаудан, заңнама мен құқық қолдану практикасын жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеуден тұратын жаңа ғылыми нәтижелер алынды. Жалпы, диссертациялық зерттеудің ғылыми жаңалығы қорғауға ұсынылған ережелермен анықталады.

Диссертациялық зерттеудің ғылыми жаңалығы қорғауға ұсынылған келесі негізгі ережелермен анықталады:

1. Пайдалы заттанбаған нәтиже (әсер) алуға бағытталған орындаушының қызметі (іс-қимылы немесе іс-қимылдар жиынтығы) ретінде «қызмет көрсету» категориясының құқықтық анықтамасының және өтелмелі қызмет көрсету бойынша заманауи шарттық қатынастардың қалыптастырылған авторлық сипаттамасы. Қызметтің пайдалы нәтижесінде мынадай негізгі ерекшеліктер анықталды: 1) нәтиже тапсырысшының мүдделері (материалдық/материалдық емес) салаларына әсер ету арқылы қалыптастырылады және тапсырысшының мүдделері саласынан бөлінбейді; 2) басқа тұлғаның мүдделерін қанағаттандыру мақсатында беру мүмкіндігінің жоқтығы; 3) пайдалы заттанбаған нәтижені (әсерді) алу – шарттың мақсаты (тапсырысшының шарт жасасуға уәждемесі) болып табылады. Қызмет көрсетуді мердігерліктен ажырату – мердігерлікте пайдалы нәтиже-азаматтық айналымда кез келген адамның мүдделерін қанағаттандыра

алатын зат.

2. Классикалық ережелерді цифрлық экономика талаптарымен біріктіретін өтелмелі қызмет көрсету шартын құқықтық қамтамасыз етудің авторлық тұжырымдамасы. Ол 1999 жылғы 1 шілдедегі № 409-I (А Қосымшасы) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (Ерекше бөліміне) өзгеріс енгізу қажеттілігімен бірге цифрлық қызметтерді қоса алғанда, жекелеген қызмет түрлерінің жекелеген параграфтарында егжей-тегжейлі көрсетілген, цифрлық қызметті қоса алғанда, қызмет көрсету шарттарының барлық түрлері үшін Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 33-тарауының икемді жалпы қағидаларын қамтиды. ҚР АК 683-бабының 2-тармағын былайша баяндау ұсынылады: «Осы тараудың ережелері персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ осы Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоса алғанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет көрсету бойынша қызметтерді және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады».

3. Цифрлық қызметтерді іс-әрекет немесе цифрлық технологияларды қолдана отырып жүзеге асырылатын белгілі бір қызмет ретінде танитын қалыптастырылған авторлық түсінік. Осы орайда, «цифрлық технология» деп – компьютер мен компьютерлік желілерді, соның ішінде Интернет желісін пайдалана отырып, деректерді цифрлық (электронды) түрде жасауға, сақтауға, өңдеуге және таратуға мүмкіндік беретін технологиялар, ал «цифрлық қызметтер» ретінде электрондық нысанда деректерді құру (А Қосымшасы), өңдеу және бөлісу үшін цифрлық технологияларды қолданатын іс-әрекеттер немесе қызметтер қарастырылады.

4. Белгіленген параметрлер қосылған кезде өтелмелі қызметтер көрсету шартының талаптарын автоматты түрде орындауды қамтамасыз ету, жоғары сенімділікті қамтамасыз ету және орындамау тәуекелдерін азайту үшін өтелмелі қызметтер көрсету саласына «ақылды келісімшарттар» стандарттарын заңнамалық енгізу қажеттілігімен автор қалыптастырған цифрлық келісімшарттардың сипаттамасы.

5. Тапсырысшы (тұтынушы) мен орындаушы арасындағы тікелей құқықтық қатынастардан шегере отырып, цифрлық платформалар операторларының делдал ретіндегі мәртебесін нақты заңнамалық айқындау қажеттілігі туралы авторлық ұстаным, бұл қызмет көрсетудің негізгі шарты бойынша орындаушының жауапкершілігін және цифрлық делдалдың тұтынушы алдындағы жауапкершілігін ажыратуға мүмкіндік береді. Цифрлық платформалар (агрегаторлар) операторлары ұсынатын қызметтердің сапасын аккредиттеу және бақылау қағидаларын енгізу ұсынылады.

Зерттеудің теориялық және тәжірибелік маңыздылығы. Зерттеудің теориялық маңыздылығы өтеулі қызмет көрсету шартын құқықтық қамтамасыз етудің кешенді тұжырымдамасын әзірлеу болып табылады. Жұмыстың тәжірибелік маңыздылығы ақылы қызмет көрсету шартын азаматтық-құқықтық қамтамасыз

етудің заңнамалық тетіктерін жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеуден, сондай-ақ зерттеу нәтижелерін оқу процесінде пайдалану мүмкіндігінен тұрады.

Зерттеу нәтижелерін апробациялау. Диссертация әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің Заң факультетінің Азаматтық құқық және азаматтық іс жүргізу, еңбек құқығы кафедрасында орындалды. Зерттеу нәтижелері жоғарыда аталған кафедраның ғылыми-теориялық семинарларында баяндалды және талқыланды. Диссертациялық зерттеудің негізгі қорытындылары 5 ғылыми мақалаларында, оның ішінде Scopus базасында 1 халықаралық рецензияланатын журналда, ҚР ҒЖБМ ҒЖБССҚЕК ұсынған 4 ғылыми басылымда және халықаралық конференция материалдарында жарияланды.

Диссертацияның құрылымы мен көлемі. Диссертация кіріспеден, сегіз бөлімді біріктіретін үш тараудан, қорытындыдан және пайдаланылған қайнар көздердің тізімінен тұрады.

1 АЗАМАТТЫҚ ҚҰҚЫҚТАҒЫ АҚЫЛЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУДІҢ ЗАМАНАУИ ТҰЖЫРЫМДАМАЛАРЫ

1.1 Ақылы қызмет көрсету институтының генезисі мен эволюциясы

Қызмет көрсету саласы кез-келген қоғам түрінің экономикасында бар. Тиісінше, қызмет көрсету қатынастарын құқықтық реттеу элементтері де әртүрлі әлеуметтік-экономикалық формациялардың құқықтық көздерінде кездеседі. Басқаша айтқанда, қызмет көрсетуді азаматтық-құқықтық реттеудің даму тарихы мыңдаған жылдарға созылады.

Заң әдебиеттерінде өтеулі қызмет көрсету институтының дамуының тарихи аспектілерін зерттеген авторлар ыңғайлы болу үшін осы құқықтық институттың эволюциясы барысында келесідей кезеңдерді ажыратады: римдік, буржуазиялық және қазіргі заманғы [1].

Рим кезеңінде ақылы қызмет көрсету қатынастарын реттеуде делдал болған құқықтық нысандар өте алуан түрлі, бірақ қазіргі заманғы қызмет көрсету шарттарынан өте алыс, өйткені сол кезеңде қызмет көрсету саласы, ең алдымен, жалдамалы еңбекті қолдану саласымен теңестірілді. Мәселен, зерттеушілердің көпшілігі [2] Рим құқығында «жеке жалдау» сияқты ұғым пайда болғанын атап өтеді. Сондықтан, қызмет көрсету қатынастарын құқықтық реттеудің бастапқы көзі ретінде авторлар Рим құқығындағы қызметтерді жалдау шартын атайды.

Тарихшылардың зерттеулері Рим құқығында ақылы қызмет көрсетудің келісімшарттық құрылымдары болғанын көрсетеді. Алайда, қызмет ұғымының ешбір заңи түсінігі дамымады. Қызметтерді жалдау шарты бойынша (locatio-conductio operarum) «бірінші тарап – жалданған (locator) екінші тараптың – жалдаушының (conductor) пайдасына белгілі бір қызметтерді орындауға байланысты міндеттеме қабылдайды, ал жалдаушы осы қызметтер үшін келісілген сыйақы төлеуге міндеттенеді» [3, 456 б.].

Римдік жеке құқық жүйесінде қызметтерді жалдау шарты заттарды жалдау шарттарымен (locatio-conductio rerum) және жұмысты жалдау шарттарымен (locatio-conductio operis) бірге жалдау шартының (locatio-conductio) бір түрі болып саналды. Бір шарттық типке (түрге) біріктіру осы шарттар үшін бірыңғай белгі бойынша жүргізілді және жалдау шарттары үшін қандай да бір игілікті уақытша пайдалануға беру дәстүрлі түрде ерекшеленді. Рим қоғамында көбінесе құлдар мен азат етушілердің еңбегі қолданылғандықтан, субъектілері тек еркін азаматтар бола алатын қызметтерді жалдау шарты кеңінен тарамады.

Тарихшылар мұндай шарттардың бұрыннан бар екенін көрсетеді, бірақ қызметтің өзі туралы ұғымның егжей-тегжейлі сипаттамасы мен анықтамасы әзірленбеді [1]. Жеке жалдау институты ақылы қызмет көрсетудің негізін қалаушы болды. Рим құқығында қызметтерді жалдау шарты (locatio conductio operarum) бір тарап (жалданушы) екінші тараптың (жалдаушының) пайдасына белгілі бір қызметтерді орындауға міндеттеме алатын және жалдаушы осы қызметтер үшін

келісілген сыйақы төлеуге міндеттенетін шарттар тобына жатқызылды.

Бір қызығы, сол кездің өзінде «мердігерлік» және «қызметтерді жалдау» ұғымдарының бөлектігін көрсететін белгілі бір шекара болған. Қазіргі азаматтық құқықтағыдай, аяқталған түпкілікті нәтиженің болуы негізгі критерий болды. Егер аяқталған нәтиже болса, онда жұмысты жалдау шарты, ал егер ол жоқ болса, онда қызметтерді жалдау шарты жасалды деп есептелді.

Алайда, субъектілері тек еркін азаматтар бола алатын қызметтерді жалдау шарты (locatio-conductio operarum) да кең таралмағанын атап өтпеуге болмайды, өйткені рим қоғамында негізінен құлдар мен азат етушілердің еңбегі пайдаланылды [3, 456 б.]. Қоғамның құлдық құрылымының осындай ерекшеліктеріне байланысты жоғарыда аталған шарттардың ешқайсысы римдік жеке құқықта іс жүзінде қолданылмады. Еркін адамдар кез-келген тапсырманы тегін орындайтын және иесіне толықтай тәуелді болған құлдарға иелік етті, сондықтан қандай да бір шарт жасасу қажеттілігі болмады. Тек қоғамның, азаматтық айналымның және цивилисттік ойдың дамуымен ғана қызмет көрсету туралы шарт қалыптасқан шарттық құрылымдардың біріне сәйкестендіріледі, ал бұл жағдайда келісімшарттың ең қолайлы түрі жалдау шарты болды.

Бұл жағдай зерттеушілерге Рим құқығындағы қызмет көрсету келісімшарттарының құқықтық құрылымын терең зерттеуге кедергі келтірмеді, нәтижесінде классикалық кезеңдегі Рим құқығы мыңдаған жылдар бойы ақылы қызмет көрсетудің бас шартының дизайнын дамытуға негіз болған құқықтану бесігі деп тұжырымдады, демек, қызметтердің мәнін азаматтық құқықтың бірегей объектісі [4] ретінде түсіну үшін базис болды.

Рим құқығының тарихында бұл шарт алдымен жалға алу (найм) келісімшартының бір түрі ретінде қарастырылды – заттарды жалға алумен бірге (жалдаумен) қатар, мердігерлік те болды. Тек Юстиниан заңнамасында қызметтерді жалдау (loctio operarum) жеке келісімшарт ретінде рәсімделе бастады. Қызметтерді жалдау шартының пәні ретінде материалдық нәтижесі жоқ, нақты қызмет саналды. Сол кездегі өркениеттің даму деңгейі аталмыш шарттың мазмұндық ерекшеліктерін анықтады: әдетте, локатор (жалданушы) кондуктор (жалдаушы) үшін біліктілікті қажет етпейтін және физикалық ауыр жұмысты, мысалы, жүк тасушы, жүргізуші және т.б. сындыларды орындауы керек еді.

Кәсіпкер тәуекел ете отырып, өз есебінен, түпкілікті нәтижені жасаудың сапасы мен мерзіміне өзі жауапты болатын жұмысты орындауға арналған шарттан (мердігерліктен) айырмашылығы, қызметті орындау барысын жалдаушы толығымен бақылай алады деп болжанған. Бұл ретте жоғары білікті қызметтер іс жүзінде құқықтық реттеуден тыс қалып отырды, өйткені дәрігерлер, адвокаттар, жазушылар әдет-ғұрыпқа байланысты қызметтерді ресми түрде тегін көрсетті, бірақ іс жүзінде, әрине, қызметері үшін сыйақы алып отырды. Рим құқығындағы қызметтерді жалдау шартының ерекшеліктерін зерттеушілер былайша анықтайды: 1) жұмысты жеке өзі орындауға жалданған адамның міндеті, 2) қызметтерге ақы төлеу нәтиже үшін емес, жұмыс істеген уақытпен байланыстырылды [5, 389 б.].

Бір қызығы, буржуазиялық кезеңде қарастырылатын міндеттемелер римдік жеке құқықтағы түсініктерден айтарлықтай өзгешеленбейтіндігімен сипатталады.

Буржуазия дәуірінде, 16 ғасырдан бастап, Батыс Еуропадағы әлеуметтік-экономикалық қатынастар айтарлықтай өзгерді. Бұл кезең капитализмнің өркендеуімен және нарықтық экономиканың негізгі тетіктерінің бірі ретінде ақылы қызмет көрсету институтының қалыптасуымен сипатталады.

Буржуазиялық қоғам шеңберінде ақылы қызмет көрсету экономикалық қатынастардың негізгі элементіне айналады. Қызмет немесе тауар ақшалай сыйақының орнына ұсынылып, кәсіпкерлік пен бәсекелестікті дамыту үшін негіз болып табылады деп саналды.

Францияда үшінші таптың дамуы және революциялық өзгерістердің нәтижесінде ақылы қызмет көрсету феодалдық байланыстардан босатылған жаңа экономикалық қатынастарды құруға негіз болды. Англияда өнеркәсіптік революцияның дамуымен бұл институт өнеркәсіп пен сауданың қарқынды дамуына ықпал етті.

Римдік жеке құқықты бірқатар буржуазиялық мемлекеттердің құқықтық жүйелеріне қабылдау (рецепциялау) бұл мемлекеттердің заңнамаларында еркін жалдамалы еңбекті пайдалану қатынастарын реттейтін негізгі құқықтық нысан ретінде қызметтерді жалдау шартының құрылымын бекітуге әкелді. Континенттік құқық жүйесі бар мемлекеттердің азаматтық құқығында (Германия, Франция) римдік жеке құқықтың құрылымы едәуір дәрежеде сақталды, оның ішінде қызметтерді жалдау және заттарды жалдау шарттары бір келісімшарт түріне – **жалдау шартына** біріктірілді.

Роман-германдық құқықтық жүйеде өтеулі қызмет көрсету шарты Германияда азаматтық заңнаманы қалыптастырудың тарихи алғышарттарына негізделген жеке жалдау шартына жатады [6]. Осы құқықтық қатынастарда мердігерлік шарт пен еңбек шарты арасында делимитация жасалуы тиіс. Осы екі құқықтық құрылымды бөлудің белгілі бір критерийлерін неміс ғалымдары келтіреді [7].

Англо-саксондық құқықтық модельде ғалымдар Жұмыспен қамтудың терең дағдарысы қоғамның әлеуметтік және экономикалық құрылымына зиян келтіреді және тиісті өзгеріссіз нарықта сапасыз қызмет көрсетуге әкелуі мүмкін деген пікір білдірді [8]. Осылайша, келісімшарттарды құру принциптерін өзгерту және олардың типологиясына жаңа модельдер мен конструкцияларды енгізу қажет [9].

Аталған құқық жүйелерінде қызметтердің түсінігі мен мәні «өнім» категориясы арқылы зерттелген.

Сондықтан, қоғамның қазіргі жаһандануы аясында «қызметті» түсінуге бірыңғай тәсіл жасау мүмкін емес. Осы мәселені шешу үшін шетелдік тәжірибеге жүгінуді ұсынамыз. Сонымен, қызметтердің түсінігі мен мәні тарихи қалыптасуы бар «өнім» категориясы арқылы зерттеледі. Қызметтердің алғашқы модельдерінің бірі болып J.Rathmell моделі саналады, бұл тұтынушылардың қажеттіліктерін зерттеу және қызметтерді тұтыну процесін бақылау мәселесін анықтады. Сонымен бірге, T. Hill [10], қызметті «тауар түрінде немесе тікелей қызмет түрінде көрінетін

экономикалық пайдалы қызметтің нақты нәтижесі» ретінде анықтай отырып, қызметті жалпы ұғыммен «қызмет (деятельность)» деп сипаттауға тырысты.

Белгілі маркетинг маманы P. Kotler [11] «қызметті» бір тарап екінші тарапқа ұсына алатын және негізінен материалдық емес және ештеңені иемденуге әкелмейтін кез келген оқиға немесе пайда ретінде анықтады. Әр түрлі құқықтық отбасыларда ақылы қызмет көрсету бойынша құқықтық қатынастарды реттеу ерекше сипатқа ие.

Роман-германдық құқық жүйесіндегі аталмыш құқықтық қатынастардың құқықтық үлгілерін қарастырсақ, неміс құқығында «қызмет көрсету» ең танымал құрылымдармен реттеледі, мысалы: жеке еңбек шарты бұл қызмет көрсету шартының бір түрі болып табылады.

Неміс құқығы бойынша қызмет көрсету шарты «тәуелсіз» қызметтерді көрсетуге бағытталған. «Қызмет» сияқты санат кәсіби білім мен дағдылардың болуына қарамастан физикалық немесе интеллектуалды болуы мүмкін. Неміс Азаматтық кодексі (GCC) [12] еңбек құқығы нормаларын, сондай-ақ қызмет көрсету шартының нақты түрлерін қамтитын еңбек шартымен бірге «Міндеттемелердің кейбір түрлері» бөлімін белгіледі.

1896-1900 жылдары азаматтық-құқықтық шарт пен еңбек шарты арасындағы ақылы қызмет көрсетуге қатысты қатынастарды реттеуді саралау үшін құқықтық ғылымда келесідей критерийлер бөлінді:

1. Біріншіден, жеке тәуелділік дәрежесі, бұл критерий §84 GCC 1-бөлігінің 2-тармағында бекітілген. Осы ережеге сәйкес, егер өкіл өз қызметін, оның ішінде жұмыс уақытын жеткілікті түрде анықтаса, сауда өкілі «тәуелсіз» тұлға болып табылады. Егер жұмысты орындау мерзімін, ұзақтығын және тәртібін мердігер емес, шарттың екінші тарапы анықтаса, еңбек қатынастары туындайтыны анық;

2. Екіншіден, орындаушының жұмыс берушінің өндірістік процесіне «қатысу» дәрежесі. Егер, қызметкер өз қызметін ұқсас функцияларды орындайтын басқа қызметкерлермен бірге жүзеге асырса, сонымен қатар кәсіпорында қолданылып жүрген кез-келген жоспарларға бағынатын болса, атап айтқанда оның жұмысы негізінен ұйымдастырылған және бақыланатын болса, ол қызметкер болып табылады. Бұл ретте, орындаушының қызметтері тәуелсіз, бірақ тапсырыс берушінің өндірістік процесімен тығыз байланысты болған жағдайда, тапсырыс беруші кәсіпорын қызметкерлерімен қызмет көрсету шарты жасалуы мүмкін;

3. Үшіншіден, іс-әрекеттің сипаты.

Мұнда екі аспектіні бөліп көрсетуге болады: орындалатын жұмыстың жеке сипаты және қызметтің ерекшеліктері. Еңбек шарты үшін жұмысты жеке орындау туралы ереже (§613 GCC) қызметтерді көрсету шартына қарағанда әлдеқайда маңызды. Жұмыс орны, лауазымы басқа адамға берілмейді немесе мұрагерлікке берілмейді (мұрагерлік алынып тасталады). Шартты орындауға үшінші тұлғалардың қатысу мүмкіндігі оның азаматтық-құқықтық сипатын жақтайды.

Германиядағы құқықтық қатынастарды реттеудің ерекшелігі – неміс доктринасында еңбек және азаматтық-құқықтық шарттардың аражігін ажырату

кезінде «еңбек қатынастары» және «дербес адамдармен қарым-қатынас» терминдерін қолдану әдетке айналған. Осылайша, «дербес» тұлғаның қызметтерін жалдау шарты мен еңбек шартын, қазақстандық құқық сияқты, неміс құқығында да ажырату проблемалық мәселе болып табылады. Рим заңында әзірленген жіктемелер тұрғысынан жеке жалдау шарты өтелетін және екі жақты міндеттелетін консенсус келісімшарттарына жатады.

Қорытындылай келе, Германиядағы ақылы қызмет көрсету қатынастарын реттейтін құқықтық құрылымдар ерекше модель болып табылады, өйткені олар еңбек және азаматтық-құқықтық қатынастардың симбиозы болып табылады. Жоғарыда көрсетілген еңбек шартына тән ерекшеліктер Қазақстан заңнамасында да нақты жеке қатынастарды жіктеуді болдырмас үшін құқықтың жекелеген саласына біріктірілген.

Бұл конструкциялардың ұқсастығы Қазақстан Республикасы сияқты Германия Федеративтік Республикасы да осы мемлекеттердің азаматтық кодекстеріндегі заңнама мен нормалардың тарихи қалыптасуын, атап айтқанда «жеке жалдау шарты» құқықтық конструкцияларының атауларын, белгілерін (консенсуалдылық, өтеулі сипат, екіжақты міндетті сипат) айқындайтын роман-герман құқықтық отбасы тобына кіретіндігімен айқындалады.

Англо-саксондық құқықтық жүйеде, мысалы, романо-германдық құқықтық отбасы елдерінің заңнамасындағыдай, ақылы қызмет көрсету қатынастарын реттейтін тәуелсіз құқықтық нормалар жоқ. Нәтижесінде, субъектілер арасындағы қатынастарды реттейтін негізгі модель түріндегі шарт құқықтық құрылымға айналады. Жеке қызмет көрсету шартын заңды түрде ресімдеу үлгілік келісімшартты (жұмыс және еңбек келісімшарты) қолдануды және оны жеке қажеттіліктерге бейімдеуді көздейді.

Англо-саксондық оңшыл отбасындағы типтік келісімшарттарды бейресми органдар құруы мүмкін, мысалы, Англияда құрылыс келісімшарттарының стандартты нысандарын Біріккен келісімшарттық трибунал (Joint Contract Tribunal) ұсынады [13]. Тараптар құқықтар мен міндеттерді анықтауда еркін. Сондықтан, егер тараптар өз келісімінде немесе үлгілік келісімшартта олардың жұмыстарды орындауға байланысты қатынастары мердігерлік шарттың нормаларына бағынады деп бекіткен болса, онда сот қарастырылып отырған дауда осы нормаларды қолдануға міндетті, дегенмен субъектілер арасындағы нақты қатынастарда жалдау шарты айқын байқалады. Екінші жағынан, сот жағдайға сараланған көзқарасты қолдана алады. Соған сәйкес сот бүкіл шартты емес, жекелеген нормаларды, құқықтар мен міндеттемелерді қарайды және саралайды.

Нәтижесінде, іс жүзінде бізде келесі жағдай орын алады: сот қандай міндеттеме туралы айтылып жатқанына байланысты мердігерлік шарттың да, жалдау шартының да әртүрлі нормалар жүйесін сол шартқа қолдана алады.

Заң, заңға тәуелді акт немесе сот прецеденті түріндегі ресми нормативтік құқықтық актілер құқықтық қатынастар субъектілері нақты келісімге келмеген жағдайда қолданылады. Сонымен бірге, бұл қазіргі заманғы, соның ішінде Англия

мен АҚШ-тағы шарттық мінез-құлықтыңсипаттамаларының бірі болып табылады, және императивті реттеудің көлемі мен маңызы артып келеді. Ең алдымен, бұл тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған нормалар жүйесіне қатысты [14].

Роман-герман құқығымен салыстырғанда, англо-саксондық құқықтық жүйеде қатынастарды тарауларға реттейтін қатаң бөлу жоқ, бірақ оның мақсатына жету үшін субъектінің қандай құралды қолданатынын анықтауға болатын біртұтас нысаны бар. Сондай-ақ, сот практикасы жеке жалдау шарты немесе келісімшарт сияқты келісімшарт түрлерін ажыратуға көмектеседі. Бірақ ағылшын ғалымдары «қызмет», «нәтиже сияқты іргелі ұғымды түсіну және бекіту проблемасын анықтаған жоқ. Қорытындылай келе, салыстырмалы-құқықтық талдау нәтижесінде Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде өтелмелі қызмет көрсету жөніндегі қатынастарды реттейтін шарттардың екі құқықтық құрылымы заңдастырылатыны анықталды

Ресейдің азаматтық құқығы Рим құқығын айтарлықтай қабылдауына қарамастан, азаматтық заңнама жүйесіндегі жеке жалдау шартының орны туралы мәселеде сол кездегі ресейлік және Батыс заң шығарушыларының ұстанымдары айтарлықтай ерекшеленді. Ресей Империясының заңдарының толық жиналысының азаматтық заңдар жинағында жеке жалдау келісімшарты «Жеке міндеттемелер» бөлімінде мердігерлік, сақтау, тапсырма шарттарымен бірге орналастырылған, бұл, ең алдымен, жалдамалы еңбекті қолдану қатынастарын құқықтық реттеудің тарихи дәстүріне байланысты.

Бұл қатынастарды құқықтық реттеуге арналған нормалар XIX ғасырға дейін қолданыста болған әртүрлі құқықтық дереккөздерде кездеседі (Русская Правда, Псковская Судная грамота, 1497 ж. және 1589 ж. Судебники, 1649 ж. Соборное уложение). Д.И. Степанов терең тарихи талдаудың қажеттілігін жоққа шығара отырып, соған қарамастан «аталған дереккөздерде бір адамның екіншісінің пайдасына атқаратын жұмысы мұндай еңбек қызметкердің бостандығын шектеуге немесе жоғалтуға байланысты болған кезде ғана құқықтық реттеуге ұшырайды» [15, 131 б.] деп тұжырымдайды.

Келтірілген пікірмен тек ішінара келісуге болады. Ресейде еңбекті жалдаудың негізгі құқықтық нысандарын – сатып алу, қызмет көрсету, тұрғын үй жазбалары (қызмет құлдығы, тұрғын үй жазбасы) талдау феодалдық құқыққа тән, қызметкерді экономикалық емес мәжбүрлеумен сипатталатынын көрсетті. Алайда, осы құқықтық нысандардың негізгі құрылымдық ерекшеліктері жеке жалдау шартында сақталған, бұл олардың жалдамалы еңбекті қолдану қатынастарын құқықтық реттеуді дамытудағы маңыздылығын анықтайды [16, 16-24 б].

Сонымен бірге, Ежелгі Ресейдің құқықтық дереккөздерінде қызметкерді құлдыққа алу тетіктері болмаған [17], еркін жалдау деген шарттың болғандығын көрсететін ережелер бар. Сондай-ақ, Русская Правда басылымында еркін жалдау негізінде қызметкерлердің жекелеген санаттарымен қатынастарды реттеу туралы ақпараттар сақталған. Правда Ярослава жинағының 2-бабына сәйкес,

жәбірленушіге көрсеткен қызметтері үшін емшіге қылмыскер төлеуі керек еді.

Экономикалық дамудың неғұрлым жоғары деңгейін көрсететін Псковская Судная грамота құжатында сатып алуға ұқсас (изорничество) қатынастары ғана емес, сонымен қатар еркін жалдау қатынастары да реттеледі (33, 40, 41-баптар). Еркін жалдау шарты деп аталуының себебі феодалға белгілі бір экономикалық тәуелділікте болса да, азаматтық құқықтары толық сақталған еркін адам жалданушы (наймит) болды. Жалдау шарты белгілі бір уақытқа («өз сабағын өткізу үшін») немесе белгілі бір жұмысты орындау үшін («өз ісін аяқтау үшін») жасалды.

Еркін жалдау туралы нормалар 1497 жылғы Судебник сот құжаттарында да кездеседі: шарт мерзімі аяқталғанға дейін иесінен кеткен жалданушы-наймит («сабағын толық өтпеген») еңбекақы төлену құқығынан айырылады («жалдаудан айырылады»). Пайымдауымызша, наймиттің құқықтық мәртебесі Псковская Судная грамота ережелерімен реттелген болуы керек, ал шектеу жалдаушының мерзімінен бұрын жұмыстан кеткен жалданушыны жұмыстың соңғы жылы үшін төлемнен айыру құқығы туралы нормасын қатаңдатудың салдары болуы мүмкін. 1589 жылғы Судебник сот практикасында жалдаушыға жалдау ақысын «есеп айырысу бойынша» төлеу арқылы шартты мерзімінен бұрын бұзу құқығы берілді, яғни айыппұлсыз нақты жұмыс істеген уақыт үшін наймитке ақысы төленді. Егер жалдаушы жалданушының жұмысына ақы төлегісі келмесе, ал соңғысы бұл туралы біліп қойса, үш еселенген жалдау құны мөлшерінде айыппұл қарастырылған.

Еркін жалдау шартын реттейтін нормалардың аздығы оның ежелгі орыс қоғамында сирек кездескенін көрсетеді және бұл феодализм дәуірі үшін табиғи құбылыс болды.

IX–XVIII ғасырларда Ресейдегі жалдаудың құқықтық нысандарын зерттеу біршама өзгеше қорытынды жасауға мәжбүрлейді: жалдамалы еңбекті қолдану жөніндегі қатынастарды құқықтық реттеудің эволюциялық дамуы, Рим құқығын рецепциялауға қарамастан, ескі орыс құқығынан туындайды, зерттеушілер «римдік құқықтық дәстүрдің анықтаушы әсерінің» [18, 158-159 б.] жоқтығын атап өтті.

Алайда, ескі орыс құқығындағы жеке жалдау шарты белгілі бір дәрежеде ғана қызмет көрсету шартының қайнар көзі ретінде қарастырылуы мүмкін. Мысалы, мамандар Азаматтық заңдар Жинағының 10-т. «Жеке жалдау» тарауындағы ережелер, ең алдымен, қызмет көрсету қатынастарын емес, жалдау қатынастарын реттеуге арналғанын атап өтеді. Азаматтық заңдар Жинағының 2201-бабына сәйкес жеке жалдау шартының пәнін мыналар құрайды:

– үй қызметтері;

– егіншілік, қолөнер, фабрика және зауыт жұмыстары, сауда және басқа да кәсіптер;

– заңмен тыйым салынбаған жұмыстар мен лауазымдардың басқа түрін көрсету бойынша қызметтер.

Мұндай көзқарасты ескере отырып, қазіргі заманғы түсініктер тұрғысынан дәрігерлердің, мұғалімдердің, менеджерлердің және т.б. қызметі қызметтер

түсінігімен теңдеседі. Олардың қызметтері XIX ғасырдағы құқықтық әдебиеттерде ой еңбегі ретінде бағаланып, жеке жалдау шартының пәніне енгізілді. Бірақ, Д. И. Мейер атап өткендей, қоғамдық көзқарас ақыл-ой қызметін шарттық, құқықтық қатынастар ретінде емес, құқық саласына кірмейтін моральдық қатынастар [19, 288 б.] ретінде қарастырады. Сондықтан, егер кез-келген ақыл-ой қызметтері үшін жеке жалдау бойынша құқықтық қатынастарды анықтау қажет болса, заңнамада бұл қатынастарды анықтайтын мәліметтер жоқ [20] деп санайды. Дегенмен, саны бойынша өте аз кездесетін жеке жалдау туралы жалпы ережелер ақыл-ой қызмет көрсету қатынастарына да қатысты. Осыған байланысты осы зерттеуде мұндай нормалар белгілі бір қызығушылық тудырады.

Жеке жалдау шартындағы тараптар бір жағынан жұмыс беруші – жалдаушы, қожайын, екінші жағынан жалдамалы қызметкер – жалданушы болды. Жеке және заңды тұлғалар жалдаушы бола алды, ал жалданушы тек жеке, шарт талаптарын жеке жұмыс күшімен орындайтын жеке тұлға бола алды. Жеке жалдау шартын жасасу кезіндегі тараптардың теңдігі мен бостандығы мәселелері заң шығарушымен көрсетілді.

Азаматтық заңдар Жинағының 2224-бабына сәйкес, жеке жалдау шарты үшін заңда тікелей көзделген жағдайларды қоспағанда, жазбаша нысан көзделген. Шарттың ауызша нысанын қолдану заңдастырылған тұруға ықтиярхат бойынша жалданатын қызметшілер мен жұмысшыларды жалдау кезінде ғана мүмкін болды. Жазбаша нысанда жасалған шарт тараптардың қалауы бойынша нотариуста не оны алмастыратын лауазымды адамда куәландырылуы мүмкін еді. Алайда, әдебиеттерде жеке жалдау шартының нысаны туралы мәселе пікірталас тудырады. Г.Ф. Шершеневич аталмыш шарт үшін жазбаша нысан міндетті емес деген пікірде болды, өйткені заң ауызша нысанғада жол береді [21, 366 б.]. К.П. Победоносцев, керісінше, жазбаша нысанның міндеттілігін жақтай отырып, ал ауызша нысанды қолдану заңда тікелей көзделген жағдайларда ғана рұқсат етілген деп санады [22, 369 б.].

Бұл мәселеде Сенаттың ұстанымы айнымалы сипатқа ие. Бастапқыда Сенат жеке жалдау шартын жасасудың ресми тәртібін ғана заңды деп таныды, оны сақтамау контрагенттерді дау туындаған кезде оны шешу үшін полиция қызметкеріне немесе сот билігіне жүгіну құқығынан айырды. Бірақ қоғамда болған «үнсіз» жеке жалдау шартын жасасу әдет-ғұрпына байланысты Сенат жеңілдіктер жасауға мәжбүр болды, оларды «іс жүзінде жеке жалдаудың кішігірім мәмілелері әдетте ауызша жасалады және заң мұндай мәмілелерге тыйым салмайды» [23, 742 б.] деп түсіндірді. Жеке жалдау шартына жазбаша нысанның міндеттілігі туралы жалпы ережеден оның жекелеген түрлеріне қатысты Сенат көптеген ерекшеліктер қабылдады. Сонымен қатар, 1864 жылғы 20 қарашадағы Сот жарғылары күшіне енгеннен кейін тараптарға жеке жалдау шарты бойынша құқық берілді және олар жазбаша нысанды сақтамаған жағдайда жалпы негіздерде сотқа жүгінуге құқылы болды.

Шарттың жазбаша нысанын сақтамаудың салдары шарт жасасу туралы

куәгерлердің айғақтарына жол бермеуге алып келді. Бұл факт тек жазбаша дәлелдемелермен дәлелденуі мүмкін болды, мысалы, есеп айырысу кітапшасындағы жазба және т.б. Жауапкер шарт жасасу фактісін мойындаған кезде оны шарт бойынша жауапкершіліктен босататын себеп ретінде жазбаша актінің болмауына сілтеме жасауға құқылы емес еді.

Шарт жасасу фактісінің дәлелденбеуі жалдамалы қызметкерді орындалған жұмыстар мен көрсетілген қызметтер үшін сыйақы алу құқығынан айырған жоқ. Шарттың орындалу фактісін, сондай-ақ тиесілі сыйақының мөлшерін анықтаған кезде кез-келген дәлелдемелерді: куәгерлердің айғақтарын, тексерулерді, сарапшылардың қорытындыларын және т.б. пайдалануға жол берілді.

Жеке жалдау шарты – ең жоғарғы шегі бес жылмен шектелген мерзімді шарт. Келісімшарттың бес жылдық мерзімі, тұрғын-үй жазбалары бойынша жалдау сияқты, жалдамалы жұмысшылардың, негізінен қызметшілер мен жұмысшылардың бағыныштылықта болдырмау мақсатында белгіленді. Шарттың мерзімі төлқұжатта немесе тұруға ықтиярхатта айқындалған мерзімнен аспауға тиіс. Сенаттың түсіндіруі бойынша заңнамада белгіленгеннен асатын мерзімге жасалған жеке жалдау шарттары жасалған кезден бастап жарамсыз деп танылуы тиіс. Сенаттың пікірін И.Г. Оршанский және басқа да цивилисттер бөліспеді, олар шарттарды заңмен белгіленген мерзімнен асатын бөлікте жарамсыз деп тануды жақтады [24].

Заң шығарушы контрагенттерге өзара құқықтар мен міндеттерді айқындау кезінде «жеке жалдау шарты уағдаласушы тараптардың онда белгіленген талаптарды сақтауымен орындалады» деген норманы бекіте отырып, кең мүмкіндіктер берді (Азаматтық заңдар жинағының 2228-бабы). Ауылдық, фабрикалық, зауыттық жұмыстарды және т.б. жалдау сияқты жеке жалдау түрлерін реттейтін арнайы заңнамалық актілерде тараптардың құқықтары мен міндеттері егжей-тегжейлі қарастырылған. К. Анненков жеке жалдау шарты бойынша құқықтар мен міндеттер жүйесін «оны жалдаудың пәні болуы мүмкін жеке еңбек түрлерінің алуан түрлілігіне байланысты бөлу өте қиын болып көрінетінін» атап өтті [25]. Жалдамалы қызметкердің негізгі міндеттеріне мыналар жатады: шартта белгіленген мерзімде жұмысқа кірісу; шартта көзделген жұмыстарды орындау және қызметтер көрсету арқылы шартты орындау. Жалға алушы, тиісінше, жалданушыға шартта келісілген жұмысты ұсынуға міндетті және шарттың пәнін құрайтын жұмысты қоспағанда, өзге жұмысты орындауды талап етуге құқылы емес, сондай-ақ орындалған жұмысқа ақы төлеуге міндетті. Жалдаушы мен жалданушының қарым-қатынасына қатысты этикалық нормаларға да құқықтық сипат берілді.

Еңбекақы төлеу туралы шарт ережелері, яғни шарт төлемі, шарт тараптарымен анықталатын төлем тәртібі мен мөлшері ерекше қызығушылық тудырады. Шарт төлемі тараптардың келісімі бойынша ақшалай түрде немесе өндірілген өніммен, ал саудагерлердің немесе өндірушілердің өкілдері алынған соманың пайызы немесе иесіне жеткізілген пайданың бір бөлігі түрінде толық немесе ішінара төленуі мүмкін. Жеке жалдау шартында шарт төлемі туралы ереженің болмауы жалданушыны өз еңбегіне ақы алу құқығынан айырмады. Бұл ретте, жеке жалдау

шартын жасасу дәлелденбеген жағдайдағыдай, тиесілі төлем мөлшері қызметкерлердің жекелеген санаттары: дәрігерлер, адвокаттар және т.б. үшін нормативтік актілерде айқындалған сыйақының ең жоғары мөлшерінің таксасына сүйене отырып, айғақтар, сарапшылардың қорытындылары арқылы сот тәртібімен белгіленді.

Жеке жалдау шарты бойынша тараптардың жауапкершілігіне ерекше назар аудару керек. Қарастырылып отырған шартқа сәйкес, жауапкершілік мүліктік сипатта болды және кінә қағидатына негізделді. Шартты орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін азаматтық-құқықтық жауапкершілік екі нысанда белгіленді: залалдарды өтеу және тұрақсыздық айыбын төлеу.

Жалданушыға жалдаушыға келтірілген нақты залалды толық көлемде өтеу міндеті жүктелді. Жалдамалының жауапкершілік негіздері шарт бойынша өз міндеттерін орындамауы немесе тиісінше орындамауы («өзінің немқұрайлылығы» – Азаматтық заңдар Жинағының 2231-бабы) не қылмыстық құқық бұзушылық жасау («иесінің мүлкін жұмсау» – Азаматтық заңдар Жинағының 2232-бабы) болды. Жалдамалының «өзінің немқұрайлылығымен» келтірген залалын ақшалай қаражат төлеу арқылы, ал олай болмаған жағдайда – жалданушының қызметімен өтеді.

Жалдаушының залалды өтеуі нақты залал түрінде де, алынбаған кірістер түрінде де қарастырылды. Жалдаушы қызметкерді заңды негіздерсіз жұмыстан шығарған кезде, жалдаушы оған шарт жасалған барлық уақыт үшін жалдау ақысын төлеу арқылы алынбаған кірістер түріндегі шығындарды өтеуге мәжбүр болды. Азаматтық заңдар Жинағында жеке жалдау шарты бойынша тұрақсыздық айыбын өндіріп алу жалданушы шартты мерзімінен бұрын бұзған кезде ғана көзделген.

Азаматтық заңдар жинағының 2238-бабында белгіленген жалпы ереже бойынша тараптар шартты мерзімінен бұрын бұза алмады. Сондықтан, шартты мерзімінен бұрын бұзу оны орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілік ретінде қарастырылды. Бірақ бұл құжатта «заңды негіздерге» сілтеме болғанымен, оны мерзімінен бұрын тоқтатуға негіз жоқ.

Бұл XIX ғасырдың аяғында қалыптасқан жеке жалдау шартының негізгі белгілері. Осы шартты жасасу арқылы қатынастардың кең ауқымы, соның ішінде қызмет көрсету қатынастары да реттелді.

Ескеретін жәйт, әртүрлі экономикалық формацияларда қызметтер институты бірде көп бірде аз сұранысқа ие болды. Рим құқығында құлдықтың болуына байланысты қызметтер құлдардың еңбегімен қабаттасатын. Бірақ, жоғары білікті еңбек бөлігінде қызметтер көбінесе құқықтық реттеуден шығып, әдет-ғұрыптармен реттелді.

Ресей үшін 1861 жылға дейін басыбайлылық құқықтың болуы осы нарықты құқықтық реттеудің дамуын тежеу факторы болды. Сондықтан, Ресейдің революцияға дейінгі құқығындағы қызметтердің синонимі «жеке жалдау» болып қала берді.

Алайда, бұл «ақылы қызмет көрсету шартының элементтерін де, маклерлік

шарттың, тұрмыстық мердігерлік шартының, сонымен қатар еңбек шартының элементтерін де қамтыды» деген тұжырым дәл емес болып көрінеді [26]. Жеке жалдау шарты аталған шарттардың элементтерін қамтуы мүмкін емес еді, өйткені олар революцияға дейінгі Ресейдің азаматтық құқығында кездеспеді. Қызметтерді жалдау шартын тек дереккөз, бірқатар шарттардың, атап айтқанда қызмет көрсету шарттарының прототипі ретінде қарастыруға болады.

Кеңес заманында кодификацияланған құқықтық актіде дербес шарттық тип шеңберінде қызмет көрсету жөніндегі қатынастардың барлық жиынтығын құқықтық реттеу дәстүрі үзілді. Қызметтерді жалдау шарты еңбек шартына айналды, ал «қызметтер» санаты 1922 және 1964 жылғы РКФСР Азаматтық кодексінде анда-санда қолданылды. 1922 жылғы РКФСР Азаматтық кодексінде қызметтер тек қарапайым серіктестікке қатысушы қосқан үлес ретінде айтылды (277-бап). 1964 жылғы РКФСР Азаматтық кодексінің 228-бабында «тауарлар мен қызметтерге ақы төлейтін ұйым екінші тараптан ақша төленгенін және оның негізделгенін куәландыратын құжат алуы керек» деп белгіленді.

Сонымен бірге, КСРО мен 1991 жылғы республикалардың азаматтық заңнамасының Негіздерінде, одақтас республикалардың азаматтық кодекстерінде құқықтық регламенттеуден өткен қызметтердің жекелеген түрлерін құқықтық реттеуді жетілдіру жалғастырылды. Бұл ретте бөлшек саудада, қоғамдық тамақтандыруда қалыптасқан халыққа қызмет көрсету, халықтың тапсырысы бойынша барлық жұмыстарды орындау кезінде, тұрмыстық заттар мен басқа да жеке пайдаланылатын мүлікті жалға алу, жолаушылар мен багажды тасымалдау, заттарды сақтау, КСРО Жинақ Банкінің операциялары бойынша, мемлекеттік жеке және мүліктік сақтандыру, тұрғын үй-жайларды жалдау кезінде, мәдени қызмет көрсету саласында және т.б. қатынастарға көп көңіл бөлінді [27, 18-21 б.].

Жоғарыда айтылғандардың негізінде бұл шарттар Рим құқығынан кеңінен танымал болды және ұзақ уақыт бойы даму үстінде болды деп айтуға болады, бірақ 1964 жылғы ресей Азаматтық кодексінде [28] олар тікелей реттелмеген, олардың қызмет көрсетуге бағытталған шарттарға қатыстылығын білдіретін белгілері ерекшеленбеген. Бұл ретте жеке шарттарға арналған «Міндеттемелік құқық» бөлімінің барлық тарауларының атаулары сол кезде экономикалық құбылыс ретінде ұсынылды. КСРО-ның азаматтық заңнамасында мүлікті жалдау және мердігерлік міндеттеме түрлері ретінде танылады [29].

1975 жылы кеңестік цивилист-ғалымдар міндеттеме құқығын жүйелеу бойынша үлкен жұмыс жүргізді. Атап айтқанда, О.С. Иоффенің еңбектері ерекше рөл атқарды, ол өзінің «Міндеттеме құқығы» [30] монографиясының жекелеген бөлімдерінде жұмыс жасау бойынша міндеттемелер мен қызмет көрсету бойынша міндеттемелерді бөліп көрсетеді. Қызмет көрсету шарттарына автор сақтау шарттарын, тапсырмаларды, комиссияларды, экспедицияларды біріктіреді. Оның жетістігі, басқа ғалымдардың пікірінше, келісімшарттар мен қызметтерді бөлу [31] деп атауға болады.

Көрсетілетін қызмет түрлерінің алуан түрлілігі Қазақстан Республикасының

Азаматтық кодексінің 33-тарауында заңды түрде танылуына әкелді [32].

Ең алғашқы ұғым өтеулі қызмет көрсету Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодекстің 1994 жылғы 27 желтоқсан (жалпы бөлім) 683-687 баптарында көрсетілген. Жалпы заң шығарушы қызмет түсінігін арнайы әрекет немесе арнайы қызметті жүзеге асыру деп қарастыратын болды (ҚР АК 683 бабында).

Қазіргі кезеңде Қазақстан Республикасында өтелмелі қызметті көрсетуге қатысты құқықтық қатынастар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 683-687 баптарында, сондай-ақ мердігерлік туралы ережелерді қамтитын арнайы нормаларда бекітілген.

Өтелмелі қызмет көрсету бойынша құқықтық қатынастар түрлерге бөлінеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Азаматтық өзінің бекітілуі бар. Бұл келісімшарттардың түрлері:

1) байланыс қызметтерін көрсету шарттары;

2) медициналық қызметтер көрсету шарттары;

3) ветеринариялық қызметтер көрсету шарттары;

4) аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтер көрсету шарттары және т.б.

Осылайша, бұл құқықтық қатынастар өз дамуында атауы жоқ шарттардан бастап, роман-герман құқығын қайта қабылдаған мемлекеттердің жеке құқығында бекітілген толыққанды құрылымдарға дейін ұзақ жолдан өтті. Бірақ бұл құқықтық қатынастар әлі де даму үстінде және бұл құбылысты зерттеу қажеттілігін көрсетеді.

Өтеулі қызмет көрсету қатынастары күрделі және әртүрлі сипатқа ие, сәйкесінше құқықтық өріс шеңберінде шарттық қатынастарды реттеуге мүмкіндік беретін көптеген құқықтық құрылымдар мен модельдер бар. Азаматтық құқық теориясында қызмет көрсету тәртібін реттейтін ең көп таралған конструкциялар: біріншіден, ережелері бекітілген қызмет көрсету шарты (ҚР АК 33-тарауы), екіншіден, мердігерлік шарт (ҚР АК 32-тарауы) болып табылады. Бұл шарттардың аражігін ажырату тек теориялық қана емес, сонымен қатар практикалық маңызы бар мәселе. Біз бұл тезисті мысалмен түсіндіреміз. «Өтеулі медициналық қызмет көрсету шарты» айрықша ерекшелікке ие, ол өтеулі қызмет көрсету шарттары санатында орналасқан және осы қызметтің нәтижесі осы шартты орындау процесіне ешқандай әсер етпейді. Бірақ, егер біз бұл шартты мердігерлік келісімшарттар санатына жатқызатын болсақ, онда осы шарттың нәтижелері бойынша барлық пациенттер сау болуы керек еді, әйтпесе жұмыс тиісінше орындалмады деп танылады. Құқықтық әдебиеттердегі осы жағдайлардың алдын алу үшін жоғарыда аталған құқықтық модельдерді саралау үшін салыстыру критерийлері қолданылады.

Жоғарыдағы зерттеулерді қысқаша қорытындыласа, келесіге назар аударуға болады. Ақылы қызмет көрсету бойынша қатынастарды құқықтық реттеу тарихы жеке Рим құқығының ең көне институттарына жатады, бірақ Рим құқықтануында заңды анықтама әзірленбеген. Құқықтық ғылымында ақылы қызмет көрсету қатынастары дәстүрлі түрде жеке жалдау институтына жатады. Рим құқығында

аталған қызмет көрсету шарты болмаса да, бұл қазіргі заманғы шындыққа ең жақын үлгі болып табылатын жеке жалдау шарты. Рим Заңында жалдау шартында аталған шарттың үш түрі болды: жалдау; қызметтерді жалдау; жұмыс жалдау немесе мердігерлік. Бірақ, бұл конструкциялардың ешқайсысы Рим құқығында кең таралмады, өйткені қызметтердің негізгі орындаушылары борышкердің қарсы ұсынысынсыз өз міндеттемелерін жүзеге асырған құлдар болды. Сондықтан, бұл қатынастар құқықтық бекітуді қажет етпеді, өйткені олар көбінесе формальді сипатта болды. Кейінірек, аталған атаусыз шарттар өз ерекшеліктеріне ие бола бастады, атап айтқанда, бұрын заттар мен мүліктерді ғана емес жалдауды бірдірген жалдау шарты кейіннен қызметті жалдау ұғымымен толықты.

Бұл құқықтық құрылымдардың белсенді дамуы 60-жылдары орын алды. Жаңа көзқарастар қызмет көрсету шарттары мен жұмыстарды орындау шарттарының аражігін ажыратуға негізделе бастады. Кеңестік кезеңде бұл құқықтық қатынастарға жаңа құқықтық модельдер қосылды.

Бүгінгі таңда азаматтық заңнамада қызметтер әлемдік қауымдастықта құқықтық реттеудің ең кең тараған категорияларының бірі болып табылады.

Осылайша, құқықта өтеулі қызмет көрсету міндеттемесінің пайда болу және даму тарихын зерттеу біздің заңнамасы үшін салыстырмалы түрде жаңа институт ретінде қызмет көрсету міндеттемелерін анықтауға мүмкіндік береді, дегенмен қызметтердің жекелеген түрлері қандай да бір түрде заңнамамен бұрыннан реттелген.

Уақыт өте келе қызмет көрсету міндеттемелері туралы нормалар **барлық қызмет көрсету міндеттемелері үшін жалпы ережелер рөлін атқаруы** мүмкін деп тұжырымдаймыз. Қазіргі уақытта заң шығарушы құқықтық нормалардың соқтығысуын болдырмау үшін және заңнамалық үнемдеу қағидатын басшылыққа ала отырып, ҚР АК-де барлық дербес реттелген қызметтер көрсету жөніндегі міндеттемелерге ҚР АК-нің 33-тарауының нормаларын қолданбау туралы ережені белгіледі. Мәселен, ҚР АК 33-тарауының қолданылу аясынан тасымалдау, тапсырма және комиссия және басқа да бірқатар қызметтер көрсету бойынша міндеттемелер алынып тасталды.

Сонымен қатар, ҚР АК 33-тарауының ережелері қолданылмайтын міндеттемелердің арасында өз мәні бойынша қызмет көрсету міндеттемелері болып табылатындар да қарастырылады.

Заңнамалық үнемдеу мақсатында заң шығарушы өтеулі қызметтер көрсету жөніндегі қатынастарды реттеуге, егер бұл өтеулі қызметтер көрсету шарты туралы ҚР АК нормаларына, сондай-ақ өтеулі қызметтер көрсету шарты пәнінің ерекшеліктеріне қайшы келмесе, мердігерлік туралы жалпы ережелердің нормаларын қолдануға мүмкіндік береді.

Мердігерлік туралы жалпы ережелерді қолдануға жол беру мердігерлік типтегі және қызмет көрсету жөніндегі міндеттемелердің жалпы экономикалық мәніне негізделеді деп түсіндіріледі. Ақылы қызмет көрсету институтының даму тарихын зерттеу көрсеткендей, әртүрлі құқықтық жүйелер елдерінде бұл келісім белгілі бір

уақытта жұмыс жалдау ретінде қарастырылды. Сонымен бірге, өтеулі қызмет көрсету міндеттемесінің пәндік ерекшеліктері оның азаматтық-құқықтық міндеттемелердің тәуелсіз түріне бөлінуіне әкелді.

Басқаша айтқанда, қызметтер бастапқыда жұмыс түрі ретінде қарастырылды. Бір жағынан, мұндай тәсіл қазіргі уақытта азаматтық құқықтар объектілері ретінде жұмыс пен қызметті ажырату мәселелері бойынша қолданыстағы пікірталастың шешімдерінің бірі болуы мүмкін. Екінші жағынан, қарастырылып отырған институттың даму тарихын зерделеу өтеулі қызмет көрсету шарты ТМД елдерінің құқықтық жүйелерінде тамыр жайғанын дәлелдейді, енді осы шарт туралы азаматтық заңнаманың нормаларын қызметтерді көрсету бойынша барлық міндеттемелер үшін жалпы ережелер ретінде қарастыруға болады.

Сонымен қатар, ҚР АК 33-тарауының ережелері қолданылмайтын тізбенің болуы, сондай-ақ қызмет көрсетуге мердігерлік туралы нормаларды қолдану мүмкіндігі заң шығарушының қызмет көрсету жөніндегі міндеттемелердің шекараларын және оларды құқықтық реттеудің оңтайлы нысандарын айқындаудағы ұстанымы әлі орнықпағанын айғақтайды.

Зерттеуді қорытындылай келе, біз ақылы қызмет көрсету институтының эволюциясы ұзақ уақыт бойы, атап айтқанда Рим құқығынан бастап қазіргі заманға дейін созылады және азаматтық құқықта қызмет көрсету міндеттемелерінің атиптілігін жалпы тану негізінде дами береді деген қорытындыға келеміз, өйткені осы азаматтық қатынастардың пәні- қызмет атипті деп танылады.

Қалыптасуының ұзақ тарихына қарамастан, бұл институт әлі толық зерттелмеген және әлі де шешілмеген және ғылыми-практикалық зерттеулер жүргізуді және оларды одан әрі шешуді қажет ететін әртүрлі доктриналық және практикалық мәселелерді жасырады. Оның үстіне, қоғамдық қатынастар дамиды, өзгереді, және олармен бірге ақылы қызмет көрсету институты дамуды жалғастыруда және белгілі бір мағынада, атап айтқанда, қоғамдық қатынастарды цифрландыру жағдайында өзгеруде. Өз кезегінде, бұл жағдай бізге құқық теориясында, атап айтқанда азаматтық құқық теориясында, ақылы қызмет көрсету міндеттемелерінде, оның түрлері мен басқа ұқсас міндеттемелерден ажырату критерийлерінде қазіргі заманғы түсінік туралы мәселе туғызады.

1.2 Ақылы қызмет көрсету ұғымын анықтаудағы азаматтық құқықтағы заманауи ғылыми көзқарастар

Осы уақытқа дейін қазіргі азаматтық құқықта өтеулі қызмет көрсету міндеттемесі екіұшты түсіндіріледі. Неліктен ақылы қызмет көрсету міндеттемелерін анықтайтын және сабақтас міндеттемелер мен шарттардан нақты ажыратуға мүмкіндік беретін критерийлер туралы әлі күнге дейін ортақ пікір жоқ? Мұның себебі қызметтің бірыңғай тұжырымдамасы, қызметті құқықтық қатынастар объектісі, азаматтық құқықтар объектісі ретінде анықтаудың бірыңғай критерийлері (белгілері) анықталмағандығында деп санаймыз. Ұғымдар мен

категорияларды араластыру арқылы анық және нақты тұжырымдар жасау қиын.

Белгілі болғандай, азаматтық құқық теориясындағы кең таралған көзқарас аталмыш міндеттеменің объектісі – қызметтер жұмыстармен қатар тауар, яғни өндірілген игіліктерді еркін баламалы айырбастауға арналған қызмет өнімі ретінде қарастырылатын ұстаным болды.

Экономикалық тұрғыдан алғанда, қызмет клиенттің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, қызметтің нәтижесі болып табылатын материалдық емес өнім ретінде қарастырылады. Қызметтер олардың пайдалылығы, сапасы, қол жетімділігі және тұтынушылардың сұранысы мен ұсынысына әсер ететін басқа сипаттамалары бойынша бағаланады.

Экономикалық әдебиеттерде қызметке тән белгілер келесідей:

– қызмет еңбек нәтижесі ретінде, оның материалдық-заттық нысанының болуына қарамастан, жеке яғни субъект тағайындаған еңбек нәтижесі болып табылады;

– қызмет материалдық нысан түрінде ұсынылмауы мүмкін, материалдық игілік емес, виртуалды нарықта алынған ақпаратты білдіреді;

– қызмет тұтынушы үшін оң нәтиже көрсетіп, яғни қызмет қабылданған жағдайда ғана қызмет ретінде танылуы мүмкін;

– қызмет көрсету тұтынушылық қасиеттер жиынтығын қамтиды, оны осы салада субъектінің жеке қабылдауы жеткілікті болған жағдайда ғана жүзеге асыруға болады. Қызметті орындау әрдайым әр нақты сәтте, жағдайда, орын мен уақытта өндіруші мен тұтынушының қарсы қозғалысын талап етеді;

– қызмет объектілерге (тұтыну объектілеріне) қатысты субъектілер (тұтынушылар) орналасқан қоғамдық қатынастардың нысаны болып табылады [33, 12 б.].

Қызметтің жоғарыда келтірілген ерекшеліктері қызметті экономикалық мағынада субъект (тұтынушы) басқа субъектінің (орындаушының) материалдық емес нысандағы еңбегінің нәтижесін иемдену ретінде анықтауға мүмкіндік береді (тұтынғаннан кейін оны басқа тұтынушыға беру үшін иеліктен шығару нысаны бола алмайды) және тұтынушы үшін оң салдары бар.

Әр түрлі ғалымдардың еңбектерін зерттеу заң ғылымында, егер өтеулі қызмет көрсету шартын нормативтік түсінуді алып тастаса, заңгерлер К.Маркстің еңбектеріне негізделген қызмет ұғымдарына жүгінетінін көрсетті. Сондықтан оларды құқықтық емес, экономикалық деп сипаттауға болады: белгілі бір тұтыну құнының пайдалы әрекеті ретінде – тауар немесе еңбек танылады.

Экономика және құқықтану еңбектеріндегі мұндай тәсіл дәстүрлі түрде қызметті ерекше тұтыну құны ретінде бағалаумен байланысты. Сонымен бірге, әдетте ғалымдар К.Маркс еңбектеріне сілтеме жасайды, ал соңғысы қызметті осы түсінікке сүйене отырып, еңбек зат ретінде емес, қызмет ретінде көрініс табады деп сенді [34]. Осы ережені жаңғырта отырып, кейбір авторлар қызметтерді пайдалану аясын тарылтады, олардың пікірінше, азаматтар өз қажеттіліктерін қанағаттандыру

үшін қызмет көрсететін ұйымның қызметі түрінде ерекше тұтыну құнын алған кезде ғана экономикалық қатынастарды қамтиды [35, 105 б.].

Экономикалық тәсіл кеңестік ғылыми ой қабылдаған және жекелеген заманауи зерттеушілер қолдайтын қызметтерді материалдық және материалдық емес деп жіктеуге негіз болды [36, 42 б.; 37, 632-633 бб.]. Қызметтер туралы құқықтық доктринада және оларға тікелей қатысты азаматтық-құқықтық міндеттемелерде осы тәсілді әзірлеу мен дамытуға С.С.Алексеев [38, 285 – 305 б.], В.П. Грибанов [39], Н.А. Баринов [40] сынды ғалымдар елеулі үлес қосты.

Қызмет және жұмыс категорияларын ажыратуға қатысты көзқарастар және О.С. Иоффенің кеңес дәуірінде басталған «Міндеттемелік құқық» ғылыми еңбегінде азаматтық құқықтардың аталған объектілеріне қатысты қатынастарға байланысты шарттарды жіктеу тәсілі классикалық тәсілге айналды. Оның қызметті анықтаудың және оны жұмыстан бөлудің негізгі тұжырымдамасы материалдық затқа айналған нәтиженің болуына немесе болмауына байланысты: жұмысқа қатысты егер мұндай нәтижеге қол жеткізілмесе, онда міндеттеме орындалмаған болып саналады. Қызмет көрсету міндеттемелерінде контрагенттердің бірі екіншісіне материалдық нәтиже жасаумен байланысты емес, әртүрлі басқа әсерлерге қол жеткізуге бағытталған белгілі бір істі жүргізуді тапсырады. Сондықтан, егер тапсырылған іс тиісті түрде жүргізілсе, контрагент, ең болмағанда, күтілетін нәтиже болмаса да, өзіне қабылдаған міндеттемені орындайды деп есептеледі.

Заңгер ғалымдардың кейінгі зерттеулерінде қызметтің экономикалық және құқықтық ұғымдарының өзара сәйкестілік рөліне де назар аударылады. Сондықтан қызмет азаматтық құқықтар объектісі ретінде адамның жеке қажеттілігін қанағаттандыру тәсілі ретінде анықталады, ол орындаушы қызметінің материалдық емес нәтижесімен байланысты, қолданыстағы құқықтық тәртіпте рұқсат етілген, ақылы негізде жүзеге асырылады [41, 11 б.].

Біз көптеген басқа авторлардың позицияларын егжей-тегжейлі сипаттауға тоқталмаймыз. Ақылы қызмет көрсетуді анықтайтын отандық және шетелдік теориялардағы зерттелген ережелерді және отандық, шетелдік заңнаманың нормаларын ескере отырып, ғылыми еңбектерді талдау нәтижесінде алынған қорытындыларды баяндаймыз.

Ғалымдардың әр түрлі көзқарастарын зерделеу нәтижесінде, қызмет пен қызмет көрсету категорияларын әдеттегі жұмыс категориясымен салыстырмалы-құқықтық талдаудың негізгі критерийлерді бөліп көрсетуге болады.

ҚР АК 683-бабына сәйкес «қызмет» деп мердігерлік шарттағы жұмыстар нәтижесінің басты белгісі болып табылатын, заттай нысанды жасаумен немесе жақсартумен байланысты болмауға тиіс белгілі бір іс-әрекетті немесе белгілі бір қызметті жасау түсініледі.

Осылайша, «қызмет» сияқты құбылыс оның орындаушысынан бөлінбейді және орындаушыны пайдаланбай өздігінен өмір сүре алмайды. Мердігерлік шарттың нысанасында белгілі бір экономикалық нәтижеге қол жеткізу мақсатында

жұмыстарды орындауға, сондай-ақ нәтиженің жұмыстан бөліну белгісінде назар аударылады. Салыстырудың бірінші критерийіне сүйене отырып, біз келісімшарттың мәні тек жұмыстарды орындау ғана емес, сонымен бірге нәтижеге қол жеткізу екенін талдаймыз. Бұл нәтиже жұмыстың өзінен бөлінуі керек және тапсырылуы, берілуі мүмкін. Бұл жағдай «жұмысты» «қызметтен» ажыратады, өйткені соңғысы нақты нәтиже жасауға әкелмейді. Осы екі құрылымның құқықтық реттеу пәнінің ұқсастығы ақылы қызмет көрсету туралы қатынастарға мердігерлік шартын реттейтін нормалар, өзара қызмет көрсету шарты туралы нормаларға және оның пәнінің ерекшеліктеріне қайшы келмейтін бөлігінде қолданылуымен көрініс табады.

Осы екі құрылымды салыстырудың екінші критерийі көрсетілетін қызметтердің/жұмыстардың өтеулі сипаты болып табылады. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінен мердігерлік шарттың да, қызмет көрсету шартының да ортақ белгісі өтеу болып табылады.

Екі жағдайда да заң шығарушы тапсырыс берушінің келісімшарт бойынша мердігердің немесе орындаушының іс-әрекетін төлеу міндетін тікелей көрсетті.

Салыстырудың үшінші критерийі-шарт жасасу сәті. Бұл мәселеде осы модельдердің ұқсастығы да көрініс табады, өйткені екі құрылым да консенсуалды шарттар болып табылады және нәтижесінде тараптар маңызды шарттарды келіскен сәттен бастап жасалған деп танылады.

Төртіншіден, салыстыру критерийі осы екі шарттың ортақ белгісін көрсетеді, өйткені екеуі де екі жақты міндеттеме. Осы шарттар белгілерінің ұқсастығы мердігерлік пен қызметтер арасындағы бөлімнің екі маңызды біліктілік жазықтығында болуына байланысты. Біріншіден, шарттарды дұрыс анықтау үшін субъект жоғарыда аталған құрылымдардың кез-келгені бойынша орындаушының міндеттерін белгілеуі керек. Екіншіден, субъект материалдық нәтижені анықтауы керек, егер ол бар болса, онда субъект мердігерлік келісімшарты ретінде анықтайды, егер мұндай нәтиже болмаса, онда қызмет көрсету шарты жасалады. Екі құқықтық құрылымның салыстырмалы-құқықтық талдауына сүйене отырып, келесі тұжырымдар жасалады:

1. Біріншіден, мердігерлік келісімшарты бойынша субъект жұмыстың өзінен бөлінетін нәтиже жасауға келуі керек. Ақылы қызмет көрсету шарты бойынша орындаушы шартта көрсетілген белгілі бір әрекеттерді ғана орындауы керек, ал тапсырыс берушіде оларды төлеу міндеті тұр;

2. Екіншіден, екі шарттың да белгілері ұқсас және ақылы, консенсуалды, екі жақты міндеттеме болып табылады;

3. Үшіншіден, белгілі бір құқықтық қатынастардың мақсатына жету шарттың біліктілігіне тікелей байланысты.

Өтелмелі қызметтер көрсету жөніндегі шарттың мақсаты белгілі бір қызмет көрсету немесе мердігерлік шартта белгілі бір нәтижені белгіленген мерзімде және ақылы түрде орындау болып табылады. Бірінші критерийді талдаудан еңбек қатынастарында мақсат қызмет көрсету немесе жұмысты орындау процесінің өзі

емес, жұмыстың өзі реттелген процесс екенін көруге болады. Екінші критерий – бұл құқықтық қатынастардың субъективті құрамы. Өтеулі қызмет көрсету шарты бойынша субъект шарт шеңберінде дербес болып қалатын орындаушы болып табылады, өйткені оның міндеті белгілі бір қызметті мерзімінде орындау болып табылады. Еңбек шарты бойынша қызметкер жұмыс берушінің құрамына кіреді және ол ішкі еңбек тәртібін сақтауға, лауазымдық нұсқаулықтарды сақтауға және жұмыс берушінің нұсқауларын орындауға міндетті. Салыстырудың үшінші критерийі-жауапкершілік ауыртпалығы. Сапасыз жұмыс/көрсетілген қызмет үшін орындаушы дербес жауапты болады. Еңбек шарты аясында жұмыс беруші қызметкер үшін жауап береді. Салыстырудың төртінші критерийі көрсетілген қызметке ақы төлеу болып табылады. Еңбек шарты бойынша ол белгілі бір уақыт кезеңдерінде немесе жұмыс фактісі бойынша төленетін тұрақты жалақыдан тұрады. Қызмет көрсету шарты бойынша сыйақы төленеді, ол шарттың жеке талаптарына байланысты. Осы құқықтық модельдерді салыстырмалы талдауға сүйене отырып, біз бұл құқықтық құрылымдар бір қарағанда ұқсас болуы мүмкін екенін байқаймыз, бірақ оларды реттеу тәсілі әртүрлі құқықтық құралдар болып табылады.

Қызметті және мердігерлікті ажырату мәселесі бойынша кейбір цивилисттердің пікірлері әдеттегі көзқарастан айтарлықтай ерекшеленеді. Мысалы, Н.А. Баринов мердігерлік, оның ішінде тұрмыстық мердігерлік – бұл қызметтер, сонымен қатар ол қызметтерді материалдық және материалдық емес деп жіктейді, мердігерлікті материалдық қызметтерге жатқызады. Е.А. Пучков қызметтердің материалдық болуы мүмкін екендігімен келісе отырып, бірақ қызмет көрсету шарттары мен мердігерлікті ажырату үшін нәтиже алу мақсатының болуы сияқты критерий туралы айтуға болады деп санайды. Осы критерийге сәйкес, қызметтер жеке пайдалану үшін нәтиже алу мақсатында жасалатын қызмет ретінде түсініледі. Мердігерлік, материалдық нәтижені жеке мақсатта пайдалану мақсаты бар қызмет ретінде, оның пікірінше, қызметтің бір түрі болып табылады.

Қызмет пен жұмысты ажыратудың жоғарыда келтірілген тәсілдері мен критерийлерін зерттеу барысында біз қызмет пен жұмысты ажыратудың заттай нәтиженің болу немесе болмауына байланысты деген жалпыға бірдей қабылданған көзқарастың қате екендігі туралы қорытындыға келдік. Қателік қызмет көрсету қатынастарының шынайы субъективті құрамы анықталған кезде ғана емес, сонымен қатар қызмет көрсету байланыстарын реттейтін негізгі заңнамалық нормалардың мазмұнын талдау кезінде де анықталады.

Жоғарыда жасалған баяндама біз зерттеген қызметті азаматтық құқықтар объектісі ретінде анықтау проблемасының нәтижелеріне және ақылы қызмет көрсету міндеттемесінің тұжырымдамасына тоқталуды талап етеді. Баса назар аударатын жәйт, дәстүрлі түрде бұл мәселе қазіргі азаматтық құқық теориясында «қызмет» және «жұмыс» санаттарының арақатынасын анықтау призмасы арқылы қарастырылады.

Ең алдымен, біз өтеулі қызмет көрсету шартының заңды анықтамасын негізге алдық, өйткені ҚР Азаматтық кодексінде қызмет ұғымы жоқ.

ҚР АК 683-бабында қызмет көрсету құқықтық қатынас, міндеттеме түрі ретінде айқындалады, оның көрініс табу нысаны өтеулі қызмет көрсету шарты болып табылады. Бұл ретте ҚР АК қызметтің өзіне заңды анықтама бермейді. Қызмет көрсету немесе қызмет ұсыну сияқты қатынастар заң шығарушы тарапынан орындаушының белгілі бір әрекеттерді орындау немесе белгілі бір қызметті жүзеге асыру міндеті аясында қарастырылады. Осыдан заң әдебиеттерінде қызметті құқықтық қатынастар объектісі ретінде анықтау критерийі ретінде қызмет (деятельность) және әрекет категорияларын қолдану анықтамасы пайда болды.

Сондықтан, құқықтық тұрғыдан алғанда, ең көп таралған ұғым қызметті тапсырыс берушінің немесе тұтынушының қажеттіліктерін қанағаттандыруға немесе осындай қызметтің нәтижесіне бағытталған қызмет ретінде құқықтық қатынастардың объектісі ретінде анықтау болды. Бұл қызмет материалдық өнімді жасауға әкелмейді, ол тапсырыс берушінің белгілі бір қажеттіліктерін қанағаттандыруға, белгілі бір ыңғайлылықты, жұмысты немесе артықшылықтарды, әсерді қамтамасыз етуге бағытталған. Мұндай қызмет қызмет көрсету туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.

Ең алдымен, біздің ойымызша, қызметті «әрекет» санаты арқылы анықтау дұрыс емес, өйткені кез келген әрекет немесе қызмет әдетте белгілі бір нәтижеге бағытталған ерікті акт немесе әрекет болып табылады, ол азаматтық айналымға қатысушылардың қажеттіліктері мен мүдделерін қанағаттандыруға жарамды кез келген нысанда пайда алу болуы мүмкін. Бұл ретте жұмыс немесе қызмет туралы талдау маңызды емес.

Қызметті және қызмет көрсетуді құқықтық қатынастар объектісі ретінде «әрекет» немесе «қызмет» ретінде қарастыру тапсырыс беруші үшін маңызды нәтижені есепке алмағанда «қызмет», «қызмет көрсету» ұғымдарының шекараларын жояды, өйткені қызметті азаматтық құқықтар объектісі ретінде түсіну мен міндеттемелерді орындау арасындағы айырмашылық қалмайды. Тиісінше, қызмет көрсету міндеттемесі мен басқа да азаматтық-құқықтық міндеттемелер арасындағы да шекара бұлыңғырланады. Мәселен, егер борышқор ретіндегі қызмет көрсетушінің (орындаушының) әрекеті немесе қызметі қызметті қабылдаушы (тапсырыс беруші) үшін игілік болып табылса, онда басқа міндеттемелерде іс-әрекетті қызмет көрсету ретінде қарастыруға болады. Мысалы, мүлікті жалға беру әрекеттерін қызмет немесе қызмет көрсету ретінде бағалауға болады.

Азаматтық құқықтар объектісі ретінде қызмет, қызмет көрсету ұғымы азаматтық құқықтар объектісі теориясында азаматтық айналымға қатысушылардың қажеттіліктері мен мүдделерін қанағаттандыруға қабілетті игілік ретінде қабылданған тұжырымдамадан туындауы керек [42; 43]. Мұнда «пайдалылық» азаматтық айналымдағы объектілердің жалпы сипаттамасы болып табылады, олардың құндылығы азаматтық-құқықтық қатынастарға қатысушының жеке мүдделерін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін субъективті пайданы түсіну арқылы ашылады.

Сондықтан, біз қызметті анықтау үшін қызмет көрсету кезінде нақты затқа

айналған нәтиженің жоқтығынан емес, қатысушылардың нақты шарт жасасу мақсатын анықтайтын белгілі бір нәтиже немесе пайдалы әсердің болуы немесе болмауы негізінде құрылуы керек деген пікірмен келісеміз. Пайдалы нәтиже – мүдделерге қол жеткізу – келісім-шарт жасасудың мақсаты болып табылады және осы мақсат шарт үлгісін анықтайды. Бұл жағдайда шарт пайдалы нәтижеге жетудің заңды тетігі болып табылады. Мұның бәрі, біздің ойымызша, қатысушылар қол жеткізу үшін шарт жасасқан пайдалы нәтиженің сипатына байланысты. Қызметке қатысты нәтиженің сипатын ашу үшін игіліктің мазмұнын түсіну қажет. Белгілі бір тапсырыс берушінің мүдделеріне қатысты болмаса, материалдық немесе материалдық емес нәтижеге болуына қарамастан, азаматтық айналымда нәтиженің дербес түрде құндылығының жоқ екендігі белгілі болады. Сондықтан, тапсырыс беруші процеске немесе жеке жалдауға немесе қандай да бір басқа мән-жайға мүдделі деп сену қате.

Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, қызметтің пайдалылығы іс-әрекеттің өзінен бөлінбейтін және қызмет процесінде тұтынылатын әрекеттерге ғана теңдестірілетіндігі дұрыс емес екендігімен келісеміз [44, 369 б.]. Қызметтің пайдалы әсері тек қызмет көрсету процесінде жүзеге асырылады деп сену қате, өйткені нәтиженің әсерінің пайдалылығы қызмет көрсету процесі аяқталғаннан кейін де сақталуы мүмкін. Мысалы, білім беру қызметтерінде алынған білім қызмет көрсету аяқталғаннан кейін де сақталады. Ақпараттық қызметтерді көрсету кезінде де ұқсас жағдай орын алады.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты олар қызметтің пайдалылығын іс-әрекеттің өзінен ажыратылмайтын және қызмет барысында тұтынылатын әрекеттерге ғана азайту дәл емес екендігімен келіседі. Қызметтің пайдалы әсері тек қызмет көрсету процесінде жүзеге асырылады деп сену қате, өйткені нәтиженің әсерінің пайдалылығы қызмет көрсету процесі аяқталғаннан кейін де сақталуы мүмкін. Мысалы, білім беру қызметтерінде алынған білім қызмет көрсету аяқталғаннан кейін де сақталады. Ақпараттық қызметтерді көрсету кезінде де орын алады.

Қызметті жұмыстан ажырату мақсатында, біздің ойымызша, қалдық қағидатын қолданған жөн, атап айтқанда, мердігерлік жұмыстарға сәйкес келетін, нәтижесі болмайтын әрекетті немесе қызметті қызмет көрсетуге жатқызу керек. Тағы бір айта кететін жайт, нәтиже деп нені түсіну керек екенін ұғыну маңызды. Өйткені, қызмет көрсету кезінде нәтиже де болуы керек деп санаймыз (пайдалы әсер). Сонымен қатар, қызмет көрсету кезінде нәтиже ұғымы әрдайым нәтиженің материалдық сипатымен байланысты емес. Бұл көбінесе жұмысқа тән, өйткені әрқашан дерлік бір затқа билік етуге қызығушылық бар. Алайда, кейде, бір қарағанда, материалдық нәтиже алуға қызығушылық бар қызмет жұмыс ретінде сипатталады, бірақ, шын мәнінде, басты қызығушылық мұндай материалдық нәтижеде емес. Мысалы, тіс протезін немесе қол протезін жасау басты қызығушылықты қанағаттандырады – денсаулықты сақтау және белгілі бір жағдайда басқа адамның ұқсас мүдделерін қанағаттандыру үшін қолдануға болмайды. Сондықтан, мұндай жағдайда іс-

әрекеттер немесе қызмет мердігерлік шартпен емес, өтеулі қызмет көрсету шартымен реттеледі.

Демек, игілік сипатындағы заттай нәтижемен жұмыс істеу тапсырыс берушімен ажырамас байланыстылықпен сипатталмайды, өйткені мұндай материалдық нәтиже игіліктің – азаматтық айналымдағы заттардың қасиеттеріне ие және пайдалы немесе кез-келген адамның мүдделерін қанағаттандыра алады.

Әрине, сипатталған тәсіл қызмет ұғымын толыққанды түсіндірмейді және қызметтің азаматтық құқықтар объектісі ретіндегі сипатын ашпайды. Сонымен қатар, егер біз қызмет көрсетудегі нәтиже заттанбаған деп айтатын болсақ, онда «заттанбау» категориясы өте кең түсіндірілуі мүмкін және нәтиже әр түрлі формада болуы мүмкін. Қызмет көрсету тапсырыс берушінің мүдделері саласынан бөлінбейтін осындай пайдалы нәтиже (әсер) есебінен тапсырыс берушінің мүдделерін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін орындаушының іс-әрекеті ретінде сипатталған кезде қызметтің мәні ашыла түседі.

Сонымен қатар, біз тапсырыс берушінің өзі үшін пайдалы нәтиже (әсер) жасау мүмкіндігінің болмауы сияқты қызметтің ерекшелігін атап өтуіміз керек деп санаймыз.

Қысқаша қорытындылай келе, қызмет көрсету шарттарында пайдалы нәтиженің (әсердің) бірнеше сипаттамалық ерекшеліктерін бөліп көрсетуге болады: 1) нәтиже тапсырыс берушінің мүдделеріне (материалдық/материалдық емес) әсер ету арқылы қалыптасады; 2) басқа адамның мүдделерін қанағаттандыру мақсатында берудің мүмкін еместігі; 3) мұндай нәтижені алу – шарттың мақсаты (тапсырыс берушімен шарт жасасу үшін уәждеме).

Осылайша, қазіргі заманғы азаматтық заңнама қызмет көрсету терминін – азаматтық құқықтар объектісін түсінуде және «өтелмелі қызмет көрсету шарты» терминін міндеттеме түрі ретінде қолданады. Сәйкесінше, шарттардың заңнамалық жіктелуі азаматтық құқықтар объектісі сияқты критерийлерге негізделгенін айтуға болады, өйткені объектінің ерекшелігі осы объектіге байланысты туындайтын қатынастардың ерекшеліктеріне, қатынастардың мазмұнына әсер етеді. Сонымен қатар, міндеттемелерді жіктеудің теориялық және практикалық маңыздылығы – бұл міндеттемелердің белгілі бір түрін құқықтық реттеудің ерекшеліктерін анықтауға мүмкіндік береді, ал айқындаушы критерийлердің бірі ретінде басқалармен бірге азаматтық құқықтар объектісінің категориясы қолданылады.

Өтелмелі қызмет көрсету міндеттемесінің ұғымын, міндеттемелер жүйесіндегі өтеулі қызмет көрсету орнын анықтау мәселелерінен басқа, азаматтық құқық теориясында қызметтердің жіктелуі және сәйкесінше өтеулі қызмет түрлері мәселелері кеңінен талқыланады.

Құқық қолдану практикасында, атап айтқанда, қызмет сыныптауыштарында берілген қызметтердің көптеген жіктемелері қолданылады. Мысалы, ҚЖС ВСТ – 03 РЕД. 2 қызметтердің статистикалық жіктеуішін [45], сондай-ақ қызметтердің көптеген топтарын бөлетін Мемлекеттік мекемелердің тауарларының (жұмыстарының, қызметтерінің) тізбесінің жіктеуішін [46] пайдалануға болады:

тұрмыстық; жолаушылар көлігі қызметтері; байланыс қызметтері; тұрғын үй-коммуналдық қызметтер; мәдениет мекемелерінің қызметтері; туристік және экскурсиялық; ақпарат және байланыс, дене шынықтыру және спорт; медициналық, санаторлық-сауықтыру, ветеринариялық; құқықтық сипаттағы қызметтер; банктердің қызметтері; білім беру жүйесінде; сауда және қоғамдық тамақтану қызметтері, базарлар және өзге де қызметтер.

Алайда, көрсетілген қызметтер жүйесін азаматтық құқықтағы қызметтерді жіктеудің ғылыми-әдістемелік негізі ретінде қабылдау мүмкін емес деп ойлаймыз, өйткені аталған жіктеуіштер жүйесі тек қызметтерді ғана емес, сонымен қатар заттарды беруге қатысты әрекеттер мен жұмыстарды де қамтиды.

Азаматтық құқық теориясына келетін болсақ, қызметтерді жіктеуді қызметтер көрсету бойынша міндеттемелерді үш топқа бөлуден бастау керек деген пікір қалыптасқан: нақты қызметтерді көрсетуге бағытталған (сақтау және т.б.); заңды тәртіп бойынша қызмет көрсетуге бағытталған (тапсырма, комиссия және т.б.); заңды және нақты қызметтерді біріктіретін (экспедиция және т.б.) [47]. Мұндай жіктеу көрсетілетін қызметті орындаушының жасаған іс-әрекеттерінің сипатына назар аударады.

Сонымен қатар, коммерциялық ұйым тұтынушыға көрсететін міндеттемелер және басқа қатысушылармен арасындағы міндеттемелер деп субъектілік құрам бойынша бөліп көрсетуге болады. Бұл жіктеу бірінші топтың міндеттемелері тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен қосымша реттелетіндігімен түсіндіріледі.

Қызмет көрсету бойынша міндеттемелер көрсетілетін қызметті орындаушының сипаты мен қызмет саласына байланысты жүйені құрайды: тасымалдау, көлік экспедициясы, банк операциялары, сенімгерлік басқару, сақтау, қорғау, байланыс, емдеу, білім беру, тәрбие, мәдениет, ақпарат, туризм, құқықтану салалары.

Көрсетілетін қызметті орындаушының ықпал ету объектісі болуына орай мынадай топтар қарастырылады: көрсетілетін қызметті орындаушының іс-әрекеті затқа бағытталған міндеттемелер (сенімгерлік басқару, жүк тасымалдау); әсер ету объектісі адам болып табылатын міндеттемелер (емдеу, оқыту); көрсетілетін қызметті орындаушының іс-әрекеті көрсетілетін қызметті алушы мен үшінші тұлғалардың қарым-қатынасын ұйымдастыруға бағытталған міндеттемелер (комиссия, телефон байланысы).

Бірінші топқа тиесілі міндеттемелерде қызмет қандай да бір затқа қатысты қызметті білдіреді (мысалы, мүлікті қорғау). Алайда, бұл жағдайда зат (қорғалатын мүлік) жұмыстың нәтижесі емес, заттың жойылуын, өзгеруін және басқа түрленуін көздемейтін әсер ету объектісі болып табылады.

Қызмет көрсету міндеттемелерін өтеулі және өтеусіз деп бөлуге болады. Өтеулі міндеттемеде көрсетілетін қызмет мүліктік сипаттағы көрсетілетін қызметті алушының қарсы іс-қимылымен сүйемелденеді [48, 41 б.]. Бұл позицияға борышкердің қызмет тиісінше көрсетілмеген жағдайда тұрақсыздық айыбын төлеу

міндетімен қамтамасыз етілген мүліктік емес азаматтық-құқықтық міндеттемелердің бар екендігін мойындау туралы мәлімдеме қосылады [49]. Сондай-ақ, міндеттеменің мазмұнына кез-келген құқыққа сай (тек мүліктік сипатта ғана емес, сонымен бірге «маңызды сипатқа ие, қорғауды қажет ететін және қорғауға лайық...») [50, 59 б.] әрекетті қосу ұсынылады.

Кейбір авторлардың қызмет көрсету бойынша азаматтық-құқықтық міндеттеме тек тауарлық-ақшалай сипатта болуы мүмкін деген тұжырымы заңға негізделмеген. Бірақ ҚР Азаматтық кодексі де, басқа да нормалар да азаматтық міндеттеменің мазмұнын мүліктік сипаттағы белгімен шектемейді. Міндеттеменің табиғаты пайдаланылған санкциялардың түрі бойынша емес, оның оң мазмұны мен объектісі бойынша бағалануы керек.

Кез-келген (мүліктік және мүліктік емес) міндеттемені тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілікті қолданудың өзі борышкердің бостандығын негізсіз шектеу ретінде қарастырылмауы керек. Қолайсыз салдарлар кінәлі құқық бұзушыға негізделген түрде жүктеледі және осылайша азаматтық жауапкершіліктің айыппұл функциясы жүзеге асырылады. Мүліктік емес міндеттемені оның «елеулі сипаты» жағдайында ғана тануға келетін болсақ, жеке мүдде мемлекеттік немесе қоғамдық мүдделерге сәйкес келмеуі керек; міндеттеме оның қатысушылары үшін маңызды болуы және қорғауды қажет етуі үшін жеткілікті.

Қызмет, әдетте, көрсетілетін қызметті орындаушының материалдарды, жабдықтарды (заттарды) пайдалануы арқылы жүзеге асырылады. Мысалы, ойын-сауық қызметтерін көрсету кезінде театр көрерменге спектакльді тамашалау үшін технологиялық жабдықталған (дыбыс- , жарық аппаратурасы, кондиционерлер) залда билетте көрсетілген орынды ұсынуға міндетті. Білім беру қызметтерін көрсету кезінде қолданбалы пәндерді оқу кезінде тәжірибелерді көрсету үшін арнайы жабдықтар, реактивтер және т.б. пайдаланылады.

Кейбір жағдайларда медициналық қызмет көрсету кезінде белгілі бір заттар (заттар) жасалады – тіс протездері, жүрек қағысының жасанды жүргізушілері, өт жолдарының нитинолды эндопротездері және т.б. Мұндай нақты нәтиже медициналық тексерумен және емдеумен тығыз байланысты және онымен біртұтас болғандықтан, мұндай медициналық қызмет мердігерлік қатынастарға жатпайды [51, 392 б.] деп саналады. Жасалған заттар (құралдар) мөлшері, физикалық, химиялық және өзге де параметрлері бойынша жеке-дара айқындалған болып табылатынын және оны басқа азаматтың ғана емес, сонымен қатар уәкілетті көрсетілетін қызметті алушының (олар кімге арналған) тағайындауы бойынша оның жеке басынан бөлек пайдалануға болмайтынын қосамыз.

Осылайша, қызмет көрсету бойынша мүліктік емес міндеттемеде көрсетілетін қызметті алушы өзінің материалдық емес мүддесін қанағаттандыруға ұмтылады. Пайда болған мүліктік мүдделер ілеспе болып табылады, олар мүлікке бағынады және міндеттеменің сипатын анықтай алмайды.

Қызмет көрсету бойынша кейбір міндеттемелер үшін мерзім аяқталғаннан кейін көрсетілетін қызметті алушыға қол жеткізілген нәтиже көрсетілген құжат

беріліп, кейде көрсетілетін қызметті беруші жасаған негізгі іс-әрекеттер көрсетілетіні тән. Мысалы, жоғары кәсіптік білім беруді аяқтау бакалавр дипломын, жоғары кәсіптік білімі бар маманды, магистрді немесе толық емес жоғары білімі туралы дипломды немесе аяқталмаған жоғары білімі туралы анықтаманы берумен куәландырылады; пациенттің ауруханадан шығарылуымен оған денсаулық жағдайы туралы қорытынды беріледі; тексеру қорытындысы бойынша аудитор аудиторлық қорытынды береді.

Құқық қолдану практикасында өтеулі қызмет көрсетудің жекелеген түрлерінің мәні мен табиғатын біркелкі түсіну үшін ТМД-ның бірқатар елдерінде, сот практикасын қоса алғанда, жоғары тұрған органдар түсіндірме хаттар береді, бұл, өкінішке орай, отандық сот тәжірибесінде қызмет көрсету және жұмыстарды орындау міндеттемелері бойынша кездеспейді.

Мәселен, Ресейде РФ Жоғары Төрелік соты Президиумының 1999 жылғы 29 қыркүйектегі №48 «Құқықтық қызмет көрсету шарттарына байланысты дауларды қарау кезінде туындайтын сот практикасының кейбір мәселелері туралы» [52] ақпараттық хатына сәйкес «орындаушының өтеулі қызмет көрсету шарты бойынша міндеттері» белгілі бір әрекеттерді (қызметтерді) жасауды ғана қамтылмауы мүмкін), сонымен қатар тапсырыс берушіге орындаушының іс-әрекетінің нәтижесін беру (заңды мәселелер бойынша жазбаша консультациялар мен түсініктемелер; шарттардың, өтініштердің жобалары...» қарастырылуы мүмкін (1-тармақ). Мұндай шарттарда берілетін құжат қол жеткізілген нәтижені жазбаша нысанда ғана бекітеді (растайды), бірақ нәтиженің өзі заттай іске асырылмайды, өйткені ол алған білім көлемінен (жоғары кәсіптік білімі бар маман даярлау туралы шарт бойынша), денсаулық жағдайының өзгеруінен (өтеулі медициналық қызметтер көрсету туралы шарт бойынша), бухгалтерлік есеп және қаржылық есептілікті жүргізуді бағалау туралы ақпараттан тұрады (аудиторлық қызмет көрсету туралы шарт бойынша).

Сонымен, зерттеу көрсеткендей, қазіргі азаматтық айналымдағы қызмет түрлері, сәйкесінше, өтеулі қызмет көрсету шарттары өте көп.

Дегенмен, қазіргі қоғамдағы қызмет түрлерінің алуан түрлілігімен, отандық теория мен практикада, шетелдік теорияда, қызметтің құқықтық табиғаты мен айрықша критерийлері туралы пікірлерде, міндеттемелер мен байланысты санаттардан ақылы қызмет көрсету шартында, міндеттемелер мен шарттарда бірдей бірліктің жоқтығын атап өтпеуге болмайды.

Азаматтық құқық доктринасында бұл мәселеге жеткілікті көңіл бөлінеді. Бірақ қызметтің сабақтас санаттармен, атап айтқанда, жұмыспен арақатынасы мәселесінде, ең алдымен, қызмет көрсету шарттары үшін айырмашылық «қызмет», «әрекет», «әсер», «күш қолдану» санаттарының призмасы арқылы анықталады. Бұл процесте қызмет ұғымын және өтеулі қызмет көрсету міндеттемесін анықтауда, біз қорытындылағанымыздай, аяқталмағандық бар. Дәлірек айтқанда, қызметтің құқықтық сипатын азаматтық құқықтар объектісі ретінде, игілік ретінде көрсететін және қызметті жұмыстан нақты ажыратуға мүмкіндік беретін белгілер толық

анықталмаған. Іс-әрекет пен қызмет қызмет көрсетудің құқықтық қатынастар объектісі ретінде сипаттайтын белгісі ретінде қарастырылмауы керек. Сонымен қатар, қызметті сабақтас ұғымдардан ажырату мақсатында құқықтық қатынастардың объектісі ретінде жұмыс нәтижесіне жатпайтын нәтиженің болуы негізінде анықталуы керек деп санаймыз.

Қызметті сабақтас азаматтық-құқықтық ұғымдармен ажыратудың қарастырылған ғылыми-практикалық аспектілерімен қатар, құқықта талқыланатын мәселелердің бірі жеке және жария-құқықтық мағынада өтеулі қызмет көрсету ұғымының арақатынасы туралы мәселе болып табылады.

Жария-құқықтық және жеке-құқықтық қызметтерді құқықтық табиғаты мен мақсаттарындағы айырмашылықты анықтаудың маңыздылығын ескере отырып, атап айтқанда, қазіргі әлемде ең көп сұранысқа ие мемлекеттер қызметінің ішінде қоршаған ортаны қорғау саласындағы қызметтерінің ерекшеліктерін зерттедік, онда мемлекеттер халықаралық-құқықтық, көбінесе мемлекетаралық қызмет көрсету туралы келісімдерден туындайтын экологиялық қызметтер бойынша міндеттемелерді іске асыру түрінде қызмет етеді. Біздің ғылыми мақалада экологиялық тұрақтылықты қамтамасыз ету, мемлекеттердің ынтымақтастығы және осы салада өзара қызмет көрсету бойынша өзара іс-қимыл саласындағы мемлекеттердің қызметінің ерекшелігі зерттелді, табиғатты қорғау қызметтерін ұсыну туралы халықаралық-құқықтық келісімдер талданды [53].

Қызмет ұғымдарын жеке және жария-құқықтық мағынада зерттеу нәтижелерін салыстыра отырып, біз келесі тұжырымдарға келдік. Әрине, көрсетілген салаларда қызмет көрсетуді нақты ажырату керек, өйткені жеке және қоғамдық-құқықтық мағынада қызмет ұғымдарын араластыру және біріздендіру құқықтық белгісіздікке әкелуі мүмкін, өйткені екі категорияның да мақсаттары, функциялары мен реттеуші тетіктері әртүрлі.

Ең алдымен, мемлекеттік қызмет көрсету мемлекеттік (жария) өкілеттіктерді іске асыру тәсілдерінің бірі болып табылады. Мемлекеттің қызмет көрсетуінің негізгі мақсаты-жеке және заңды тұлғалардың құқықтары мен заңды мүдделерін іске асыруды қамтамасыз ету, яғни мұндай қызметтер азаматтар мен заңды тұлғалардың қауіпсіз қоршаған ортаға құқық, білім алу құқығы, медициналық көмекке құқық, әлеуметтік төлемдерді алу құқығы және т.б. сияқты өмірдің әртүрлі салаларында өз құқықтары мен заңды мүдделерін жүзеге асыруы үшін ұсынылады. Басқаша айтқанда, мемлекеттік қызметтер азаматтар мен ұйымдардың өмір сүру сапасын арттыруға бағытталған. Бұдан басқа, мемлекеттік қызметтер көрсету мемлекеттің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етудің аса маңызды құралдарының бірі, құқықтық тәртіпті қамтамасыз ету және сыбайлас жемқорлықты азайту құралы болып табылады.

Мемлекеттік-құқықтық мағынадағы қызметтердің функциялары жеке және заңды тұлғалардың ақпарат пен құжаттарға деген қажеттіліктерін қанағаттандыру, мемлекеттік ресурстарға (экология, денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік және басқа да қызметтер) қол жеткізуді қамтамасыз ету болып табылады. Қызметтер

қоғам мен мемлекеттің мүддесі үшін ұсынылады, жария басқарудың белгілі бір функциялары мен міндеттерін орындауға бағытталады. Мемлекеттік қызметтер көрсету стандарттарда белгіленген императивті ережелермен реттеледі, олардың сақталуы мемлекеттік қызметтер көрсету сапасына мемлекеттік мониторингпен және бағалаумен қамтамасыз етіледі. Сонымен қатар, қызметті пайдаланушы әрдайым қызмет көрсететін органмен тең қарым-қатынаста бола бермейді, өйткені соңғысы билік өкілеттіктеріне ие.

Жеке құқықта қызмет көрсетуге келетін болсақ, мұнда басты мақсат – тапсырыс берушілердің (клиенттердің) ақылы қажеттіліктерін қанағаттандыру. Қызмет көрсету кәсіпкерлер үшін табыс көзі болып табылады, сондықтан қызмет көрсету мақсаттарының бірі пайда табу болып табылады. Мұндай қызметтің негізгі функциясы тараптардың теңдігін қамтамасыз ететін жасалған азаматтық-құқықтық шартқа сәйкес нақты қызметтерді ұсыну болып табылады. Жеке құқық саласында қызметті іске асырудың негізгі тетігі шартпен қамтамасыз етіледі. Осылайша, қызметті жеке құқықтық мағынада жүзеге асырудың мақсаттары, функциялары мен тетіктері тараптардың келісіміне негізделген. Қызметтер тапсырыс берушінің нақты жеке қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған

Сонымен, жеке құқықтық қызметтер тең құқыққа, келісімге және диспозитивтілікке негізделген, ал жария-құқықтық қызметтер императивтілікке, билік өкілеттіктеріне және қоғамдық тәртіп принциптеріне сүйенеді. Жеке құқықтық қызметтер жеке қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған, ал мемлекеттік қызметтер қоғамдық институттар мен қоғамдық игіліктердің жұмыс істеуін қамтамасыз ете отырып, қоғам мен мемлекеттің қажеттіліктерін жүзеге асырады.

Жеке және мемлекеттік қызметтер ұғымдарының шатасуы тараптардың құқықтары мен міндеттерінде, әсіресе мемлекеттік немесе құрылымдар жеке құқықтық нысанда қызмет көрсететін жағдайларда түсініспеушілікке әкелуі мүмкін.

Құқықтық реттеудегі айырмашылықтар құқықтық қақтығыстарға әкелуі мүмкін, әсіресе салық салу, жауапкершілік және қызмет көрсетуді бақылау, сот құқықтарын қорғау саласында. Ұғымдарды шатастырған кезде, құқықтық қатынастарға қатысушылар міндеттемелерді орындау тәсілдері мен мерзімдерін анықтауда қиындықтарға тап болуы мүмкін, өйткені олар мемлекеттік және жеке қызметтер үшін әртүрлі болуы мүмкін.

Жоғарыда айтылғандарға сәйкес, қызмет көрсетуді реттеу саласында құқықтық айқындықты қамтамасыз ету және құқық қолдану практикасындағы шатасуларды болдырмау үшін сабақтас ұғымдарды нақты ажырату маңызды. Сондықтан, құқықтанушы ғалымдар мен тәжірибедегі заңгерлер арасында қарастырылып отырған мәселелер бойынша пікірталастар жалғасуда және құқық доктринасында қызмет және қызмет көрсету ұғымын анықтау мәселесіне жеткілікті көңіл бөлінген.

2 ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДА ӨТЕЛМЕЛІ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ШАРТЫН ЗАҢНАМАЛЫҚ РЕТТЕУ

2.1 Ақылы қызмет көрсету шартының азаматтық-құқықтық мәні және азаматтық-құқықтық шарттар жүйесіндегі орны

Отандық құқықтық жүйеде өтелмелі қызметтер көрсету шартынан туындайтын құқықтық қатынастарды заңнамалық реттеу ҚР Азаматтық кодексімен, сондай-ақ шарттардың жекелеген түрлерін жанама да, тікелей де реттеуге бағытталған арнайы заңдармен жүзеге асырылады. Сондай-ақ, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңы [54] осы шартты жасасу кезінде туындайтын қатынастарды, сонымен бірге аталмыш шарттың бір тарабы жеке тұлға немесе үшінші тұлғалар оның пайдасы үшін жасаған (мысалы, білім алушыға өтелмелі білім беру қызметтерін көрсетуге арналған шартты оның заңды өкілі – ата-анасы немесе бағынышты қызметкерлер ұжымы үшін медициналық қызмет көрсету шартын жұмыс беруші жасасуы мүмкін) келісімдерден туындайтын қатынастарды реттейді. Сондай-ақ, қызметті көрсетушілер «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заңының [55] нормаларын қатаң сақтауы керек.

Заңдардан басқа, қарастырылып отырған шарт заңға тәуелді актілермен де реттеледі, мысалы, медициналық көмек көрсету қағидалары [56], сапасы [57], медициналық қызмет көрсетудің үлгілік шарттары [58] тағы басқалар. Мұндай ережелер өтелмелі қызмет көрсетудің басқа салаларында да қолданылады.

Қызмет көрсету шарты көптеген құқықтық қатынастарға делдал болады, ал қызметтердің өзі осындай реттеудің мәні ретінде азаматтық-құқықтық реттеудің ерекше саласын білдіреді. Естеріңізге сала кетейік, өтелмелі қызмет көрсету шартының анықтамасы ҚР АК 683-бабында орындаушы тапсырысшының тапсырмасы бойынша қызмет көрсетуге (белгілі бір іс-әрекет жасауға немесе белгілі бір қызметті жүзеге асыруға) міндеттенетін шарт ретінде бекітілген, ал тапсырысшы осы қызметтерге ақы төлеуге міндеттенеді. Мұндай қызметтердің түрлік әртүрлілігі ғылыми қоғамдастық тарапынан мұқият талдауға ұшырағанымен, азаматтық-құқықтық шарттар жүйесінде қарастырылып отырған шарттың орнына қатысты сұрақтар әлі де туындайды.

Алдыңғы бөлімде шарттардың заңнамалық жіктелуі азаматтық құқықтар объектісі сияқты критерийлерге негізделгені көрсетілген, өйткені объектінің ерекшелігі осы объектіге байланысты туындайтын қатынастардың ерекшеліктеріне, қатынастардың мазмұнына әсер етеді. Осыған байланысты қызмет көрсету бойынша міндеттемелер азаматтық-құқықтық міндеттемелердің ерекше тобы болып табылатыны және мынадай жалпы белгілері бар шарттық міндеттемелердің көптеген түрлерін қамтитыны көрсетілген: атиптік емес міндеттеме объектісінің ерекшеліктері – қызметтер; қызметтің көрсетілетін қызметті берушінің жеке басымен байланысының ерекшелігі.

Біз бұл белгілерді алдыңғы бөлімде қарастырдық және осы уақытқа дейін заң

әдебиеттерінде қызметтің әртүрлі анықтамалары бар екенін көрсеттік. Өтелмелі қызмет көрсетудің заманауи тұжырымдамасы әлі күнге дейін қызметті азаматтық құқықтар объектісі ретінде әрекет немесе қызмет ретінде тануға негізделген.

Біз қызметті анықтаған кезде, бір жағынан, мұндай тәсілдің қате екендігіне назар аударды қ. Қате дегеніміз, азаматтық құқықтар объектілерін игіліктер ретінде қарастыратын жалпы қабылданған теорияға сәйкес, іс-әрекеттің немесе қызметтің өзі азаматтық-құқықтық қатынастардың объектісі ретінде таныла алмайды.

Екінші жағынан, біз дәл осы көзқарастың негізінде қызмет пен қызмет көрсету міндеттемелерінің атиптілігі анықталады деген қорытындыға келдік, бірақ аталған көзқарас түзетуді немесе нақтылауды қажет етеді. Нәтижесінде біз қызметке азаматтық құқықтар объектісі ретінде сипаттама бердік, оны келесідей қысқаша сипаттауға болады.

Қызмет көрсету міндеттемелерінде іс-әрекеттер мердігерліктегідей пайдалы нәтиже (әсер) алуға бағытталған, бірақ қызмет көрсету міндеттемелерінде пайдалы нәтиже (әсер) тапсырыс берушінің (материалдық/материалдық емес) мүдделеріне әсер ету арқылы қалыптасады, мұндай нәтижені басқа адамның мүдделерін қанағаттандыру мақсатында беру және осындай нәтижені (пайдалы әсер) алу мүмкін емес) – шарттың мақсаты бар (тапсырыс берушінің шарт жасасуға уәждемесі).

Қызмет көрсету тапсырыс берушінің мүдделері саласынан бөлінбейтін, осындай пайдалы нәтиже (әсер) есебінен тапсырыс берушінің мүдделерін жүзеге асыруға мүмкіндік беретін орындаушының іс-әрекеті ретінде сипатталатыны нақтыланған кезде қызмет ұғымы айқын болады деп санаймыз.

Бұл ретте, біздің ойымызша, шарттық практикада қызметті айқындаудың қалдық қағидатына сүйену керек: егер мердігерлік жұмыстарға сәйкес келетін нәтиже жасау көзделмесе, қызмет көрсету деп санау керек.

Азаматтық құқықтар объектісі сияқты критерийге негізделетін шарттардың заңнамалық классификациясына сүйене отырып, біз қарастырған өтелмелі қызмет көрсету міндеттемелерін айқындау және жіктеу мәселелерінен басқа, азаматтық-құқықтық міндеттемелер жүйесінде өтелмелі қызметтер көрсетудің орнын немесе азаматтық-құқықтық шарттар жүйесінде өтелмелі қызметтер көрсету шартының орнын **дербес құқықтық институт** ретінде дамыту және қызмет көрсету шарттары туралы Азаматтық кодекс нормаларын жүйелеу сынды мәселелер туындайды.

Осы диссертацияның алдыңғы параграфтарында өтелмелі қызмет көрсету міндеттемелерінің эволюциясын талдау, қарастырылып отырған міндеттеменің тарихы мен табиғаты туралы құқықтағы әртүрлі жалпы және даулы мәселелері бойынша ғылыми көзқарастардың қалыптасуын ғылыми мақалаларда зерттеу, қызмет көрсету міндеттемелері туралы Қазақстанның азаматтық заңнамасын [59; 60; 61] талдау және жалпы салыстырмалы талдау қызмет көрсету міндеттемелерін немесе қызмет көрсету шарттарын азаматтық-құқықтық реттеудің бірқатар ерекшеліктерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді.

Ең алдымен, ҚР Азаматтық кодексінің Ерекше бөлігінде барлық міндеттемелер

мен қызмет көрсету шарттарына ортақ ережелер жоқ екенін бірден атап өткен жөн. Тіпті қысқаша шолу нәтижесінде, бүгінгі таңда ҚР Азаматтық кодексі қызмет көрсету шарттары туралы жеке дербес тарауларды қамтитынын, осылайша өтелмелі қызмет көрсету шарттарының бірнеше бөлек дербес топтарын бөліп көрсететінін атап өтуге болады. Бұл туралы ҚР АК 683-бабының 2-бөлігінде баяндалады, онда ҚР АК 33-тарауының өтелмелі қызметтер көрсету шарты туралы қағидалары ҚР АК жекелеген дербес тарауларының нормаларымен регламенттелетін өтелмелі қызметтер көрсету шарттарының түрлеріне қолданылмайтыны белгіленген. Қызмет көрсету міндеттемелерін заңнамалық реттеуге осындай тәсілдің негізі бар-жоғын анықтауға тырысайық.

Біз бірінші топқа қызмет көрсетудің стандартты шарттарын – ҚР АК 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44 (тасымалдау, көліктік экспедиция, банктік қызмет көрсету, сақтау, тапсырма, комиссия және басқалар) арнайы жекелеген тарауларда қалыптасқан және регламенттелетін, қызмет көрсету шарттары ретінде Азаматтық кодексімен арнайы аталған шарттарын жатқыздық. Шарттардың бұл түрлері бұрыннан қалыптасқан.

Қызмет көрсету шарттарының екінші тобына жоғарыда аталған ҚР АК тараулары қамтымайтын және олар үшін жалпы ережелер ҚР АК 33-тарауында көрініс тапқан шарттар жатады.

Персоналды қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетуге арналған шарт, өйткені бұл шарттың арнайы реттеуі болғандықтан, біз ақылы қызмет көрсету шарттарының үшінші тобына жатқыздық. ҚР АК 683-бабының 2-тармағында 33-тараудың және қызмет көрсетудің жекелеген түрлерін регламенттейтін басқа да тараулардың қағидалары қызмет көрсету шартының осы түріне қолданылмайтыны нақты белгіленген. Персоналды ұсыну бойынша қызметтер көрсетуді регламенттейтін арнайы нормалар Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде қамтылған [62].

ҚР АК 33-тарауының ережелері қолданылатын шарттардың болжамдық тізбесі ҚР АК 683-бабының 2-бөлігінде қамтылған: байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту, туристік қызмет көрсету қызметтерін және өзге де қызметтерді көрсету шарты.

Көріп отырғанымыздай, қызмет түрлерінің тізімі толық емес. Тиісінше, қызметтің кез келген жаңа түрі (ҚР АК атауы жоқ) үшін, егер АК-нің жоғарыда көрсетілген арнайы тарауларындағыдай, сондай-ақ персоналды ұсыну жөніндегі қызметтердегідей, арнайы заңнамалық түрде өзгеше белгіленбесе, ҚР АК-нің 33-тарауының ережелері қолданылатын болады.

Персоналды қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетуге арналған шарт, бұл шарттың арнайы реттеуді қажет ететін болғандықтан, біз өтелмелі қызмет көрсету шарттарының үшінші тобына жатқыздық. ҚР АК 683-бабының 2-бөлігінде 33-тараудың және қызмет көрсетудің жекелеген түрлерін регламенттейтін басқа да тараулардың қағидалары қызмет көрсету шартының осы түріне қолданылмайтыны нақты белгіленген. Персоналды ұсыну бойынша қызметтер көрсетуді

регламенттейтін арнайы нормалар Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде қамтылған.

Азаматтық-құқықтық міндеттемелерде цифрлық технологиялардың пайда болуымен және қолданылуымен, біздің ойымызша, қызмет көрсету шарттарының төртінші тобы – цифрлық қызметтер көрсету туралы шарттар қалыптасады.

ҚР АК 33-тарауының ережелері қолданылатын шарттардың үлгілік тізбесі ҚР АК 683-бабының 2-тармағында қамтылған: байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту, туристік қызмет көрсету қызметтерін және өзге де қызметтерді көрсету шарты.

Көріп отырғаныңыздай, қызмет түрлерінің тізімі толық емес. Тиісінше, қызметтің кез келген жаңа түрі (ҚР АК атауы жоқ) үшін, егер АК-нің жоғарыда көрсетілген арнайы тарауларындағыдай, сондай-ақ персоналды ұсыну жөніндегі қызметтердегідей, арнайы заңнамалық түрде өзгеше белгіленбесе, ҚР АК-нің 33-тарауының ережелері қолданылатын болады.

Персоналды қамтамасыз ету бойынша қызмет көрсетуге арналған шарт, өйткені бұл шарттың арнайы реттеуі болғандықтан, біз өтелмелі қызмет көрсету шарттарының үшінші тобына жатқыздық. ҚР АК 683-бабының 2-тармағында 33-тараудың және қызмет көрсетудің жекелеген түрлерін регламенттейтін басқа да тараулардың қағидалары қызмет көрсету шартының осы түріне қолданылмайтыны нақты белгіленген. Персоналды ұсыну бойынша қызметтер көрсетуді регламенттейтін арнайы нормалар Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінде қамтылған.

Азаматтық-құқықтық міндеттемелерде цифрлық технологиялардың пайда болуымен және қолданылуымен, біздің ойымызша, қызмет көрсету шарттарының төртінші тобы – цифрлық қызметтер көрсету туралы шарттар қалыптасады.

ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауы ҚР отандық азаматтық заңнамасы мен бүкіл посткеңестік кеңістік үшін салыстырмалы түрде жаңа болып табылатындығын бірден атап өткен жөн, өйткені КСРО-ның азаматтық заңнамасы шарттың бұл түрін арнайы бекітпеген. Осы шарттың қалыптасуының тарихи аспектілерін зерттеу көрсеткендей, азаматтық-құқықтық шарттар жүйесінде осы шарттың орны туралы әртүрлі пікірлер айтылады, ал ҚР Азаматтық кодексінде қызмет көрсетудің шарттық міндеттемелері туралы қалыптасқан ережелер жалпы алғанда біржақты пікір қалыптастырмайды, сәйкесінше бұл азаматтық-құқықтық шарттар жүйесінде осы шарттың орны туралы нақты түсінік бермейді. Сонда 33-тарау енгізілгенімен, бірақ іс жүзінде ол қолданыстағы қызмет көрсету шарттарының ешқайсысына қолданылмайды. ҚР АК 683-бабының 2-бөлігінде көрсетілген дерлік барлық шарттар арнайы нормативтік құқықтық актілермен регламенттеледі.

Сонымен қатар, өтелмелі қызмет көрсету шарты мердігерлік қатынастардың ерекше құбылысы ретінде қазіргі азаматтық заңнамада өзінің бекітілуін тапты деген пікір де кең таралған [63]. Бұған ҚР АК 33-тарауының ережелерінің аздығы, сондай-ақ ҚР АК 687-бабының ерекше ережесі дәлел бола алады, оған сәйкес «мердігерлік

туралы жалпы ережелер (616-639-баптар) және тұрмыстық мердігерлік туралы ережелер (640-650-баптар), егер бұл ҚР АК 683-686-баптарына және өтелмелі қызмет көрсету шартының пәндік ерекшеліктеріне қайшы келмесе, өтелмелі қызметтер көрсету шартына қолданылады». Бұл жерде біздің алдыңғы зерттеулеріміздеп теория мен заңнамада мердігерлік шарттар мен өтелмелі қызметтерді түбегейлі ажырату ретінде, «қызметтер» және «жұмыс» категорияларын нақты азаматтық-құқықтық ажырату мүмкін болмаған кезде, негізгі болып материалдық нәтиженің болуы немесе болмауы фактісі болатын «шарттың пәнін» көретіндігі айқын байқалады. Алдыңғы бөлімде көрсеткеніміздей, бұл басқа шарттардан ажыратудың жалғыз және негізгі критерийі емес.

Оған қоса, жоғарыда аталған барлық міндеттемелерде ортақ объект – қызмет. Өтелмелі қызмет көрсетудің эволюциясы, қызметтің сипатын құқықтық қатынастар объектісі ретінде анықтау мәселелерінің алдыңғы бөлімінде біздің зерттеуіміз қызмет көрсету міндеттемелері азаматтық-құқықтық міндеттемелер жүйесінде дербес шарттық типті құрайтынын көрсетті. Жоғарыда көрсетілген қызмет көрсету міндеттемелерінің кез келгенінің объектісі қызмет көрсету жөніндегі іс-қимылдар және қызметті қабылдау жөніндегі іс-қимылдар болып табылады. Бұл Саватье іліміне сәйкес өтелмелі қызмет көрсету шарты бір тарап (орындаушы) екінші тараптың (тапсырыс берушінің) тапсырмасы бойынша белгілі бір әрекеттерді (қызметтерді) орындауға міндеттенетін келісім ретінде қарастырылатын классикалық азаматтық құқық доктринасына сәйкес келеді, ал тапсырыс беруші бұл үшін сыйақы төлеуге міндеттенеді [64, 49-50 б.]. Мұнда қызмет азаматтық құқықтардың дербес объектісі болып табылады. Сондықтан біз өтелмелі қызмет көрсету шарты шарттың дербес түрі және мердігерліктің ерекше жағдайы емес деген пікірді ұстанамыз.

Тиісінше, ҚР Азаматтық кодексімен реттелетін кез келген қызмет көрсету міндеттемелерінің туындауының негізі ретінде азаматтық-құқықтық шарттың бір түрі – қызмет көрсету шарты туралы айту керек. Сонымен бірге, қызметтерді құрайтын әрекеттердің мазмұны әр түрлі болуы мүмкін және мұндай әрекеттердің ерекшеліктеріне байланысты қызмет көрсету шартының түрлері туралы айтуға болады, бірақ біз АК 33-тарауының нормалары қолданылмайтын классикалық қалыптасқан қызмет көрсету шарттарын бөлек түсіну мүмкін емес деп ойлаймыз. Табиғаты, мазмұны, пәні, объектісі, яғни азаматтық құқықтағы шарттарды жүйелеудің жалпы қабылданған критерийі бойынша барлық қызмет көрсету шарттары азаматтық-құқықтық шарттардың бір тобы ретінде қарастырылуы керек.

Тиісінше, біздің ойымызша, өтелмелі қызмет көрсету шартын кез келген өтелмелі қызмет көрсету шартына қатысты тектік қатынаста заңды түрде қарастырған жөн, ал Азаматтық Кодекстің 33-тарауының ережелері заңнамалық деңгейде өтелмелі қызмет көрсету шарттарының барлық түрлеріне ортақ деп танылуы керек.

Осыған байланысты, біз көріп отырғанымыздай, қызмет көрсету міндеттемелеріне қатысты Азаматтық кодекстің Ерекше бөлімін жүйелеу керек.

Атап айтқанда, біз көріп отырғанымыздай, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің «Өтелмелі қызметтер көрсету» атты 33-тарауында ҚР АК 683-бабының 2-тармағы АК 33-тарауының ережелері тасымалдауды, көлік экспедициясын, тапсырманы және басқа да қызметтер көрсету шарттарын қоса алғанда, қызметтер көрсету шарттарының барлық түрлері үшін ортақ болып табылатынын және егер өтелмелі қызмет көрсетудің жекелеген түрлерін реттейтін арнайы заңнамада өзгеше көзделмесе қызмет көрсетудің жекелеген түрлері үшін қолданылатынын көрсете отырып өзгертілуге тиіс.

Сонымен қатар, 33-тарауда «Жалпы ережелер» 1-параграфын бөліп көрсету керек, оған қазіргі қолданыстағы жалпы нормалар кіруі керек. Сондай-ақ, Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 1 шілдедегі Азаматтық кодексіне (Ерекше бөлім) өзгерістер мен толықтырулар енгізу қажеттілігімен цифрлық платформалар арқылы қашықтықтан қызметтер көрсетуді қоса алғанда, цифрлық технологияларды пайдалана отырып, өтелмелі қызметтер көрсету және қызметтер көрсету классикалық шарттық институты шарттарының азаматтық айналымда неғұрлым кең таралған жекелеген түрлерін реттеуге арналған арнайы параграфтарды қосу қажет.

Бұл жүйелеу қызмет көрсетудің барлық міндеттемелерінің біртұтас табиғаты мен мәнін түсіндіруге заңнамалық негіз беретін сияқты. Сонымен қатар, егер ҚР Азаматтық кодексінде өтелмелі қызмет көрсету шартын түсіндіруге жүгінетін болсақ, онда ол қызмет көрсету шартының кез келген түріне қолданылатынын, яғни қызмет көрсетудің барлық түрлерін қамтитынын көруге болады. Анықтама қызмет ұғымының мазмұнына баса назар аудара отырып тұжырымдалады, бұл теорияда да, құқық қолдану практикасында да көптеген қайшылықтарды тудырады.

Көрсетілетін қызметті орындаушының іс-әрекетін заң шығарушы өз тарапынан міндеттің орындалуын тіркеуге мүмкіндік беретін нәтижеге теңестірмейді, сондықтан қызметті көрсетуші өтелмелі қызметтер көрсету шартында бойынша нәтижеге қол жеткізбеу тәуекелі үшін жауапкершілік алмайды.

Алайда, қызметті жүзеге асыру барысында тапсырыс беруші нақты нәтижелерге қол жеткізе алады (мысалы, бағалаушының жазбаша есебі немесе аудитордың жазбаша қорытындысы). Осы орайда, қызмет көрсету нәтижесі (мысалы, жазбаша қорытынды) мердігерлікті реттейтін нормалармен немесе өтелмелі қызмет көрсету шартының ережелерімен реттеле ме? деген заңды сұрақ туындайды.

Алдыңғы тараудағы нәтижелер мен қорытындыларымызға сүйене отырып, біз бұл материалдық нәтижелер өтелмелі қызмет көрсету шарты шеңберінде жасалған әрекеттердің бөлігі болып табылады деген пікірге қосыламыз, өйткені оларға қол жеткізудің алдында материалдық сипатқа енбеген әрекеттер (мысалы, бухгалтерлік есепті талдау) орын алады, сондықтан осы нәтижелермен (пайдалы әсерлерімен) біртұтас тұтастықты құрайды

Осылайша, біз бұрын сипаттаған қызметтің негізгі белгілерін мындай белгімен толықтыруға болады – өтелмелі қызмет көрсету шартында: мұндай қызметтің

пайдалы әсерінің нәтижесі қосымша түрде заттанған түрде көрініс табуы мүмкін, бірақ ол жалғыз жолы емес. Бұдан басқа, көрсетілетін қызметті орындаушы қызмет нәтижесіне қол жеткізбеу тәуекелі үшін жауапты болмайды, яғни қызметтің нәтижесіне (пайдалы әсеріне) қол жеткізуге кепілдік бермейді.

Өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша көрсетілетін қызметті берушінің қызметінің нәтижесі сот процесін ұтып алу, науқасты сауықтыру, кеңес беру, емтихан тапсыру, көрмеден эстетикалық қанағаттану және т.б. нысандарда көрсетілуі мүмкін екенін қосамыз. Оны көрсетілетін қызметті берушінің заттық материалдарды ұсынуымен шатастыруға болмайды: жазбаша қорытындылар, рецепттер, құжаттар жобалары және т.б. бірақ бұл заттық материалдар бұрын жасалған іс-әрекеттердің және пайдалы нәтиженің (әсердің) бөлігі болып табылады.

Қызмет көрсетуді мердігерліктен негізгі шектеу – мердігерде пайдалы нәтиже-азаматтық айналымдағы зат кез-келген адамның мүдделерін қанағаттандыра алады және мердігер нәтижеге қол жеткізбеу (алмау) қаупі үшін жауап береді.

Сонымен бірге, егер көрсетілетін қызметті алушы шартта пәнінде, мысалы, аудитордың жазбаша қорытындысын алу деген сияқты талапты көрсететін болса, ал аудитордың қызметі жазбаша қорытынды берумен шектелсе, онда біздің ойымызша, бұл қатынастардың сипаты мердігерлік шартқа көбірек сәйкес келеді.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының белгілері мен оның шарттарын жалпы сипаттауға және талдауға жүгінейік. ҚР Азаматтық кодексімен реттелетін әрбір өтелмелі қызмет көрсету шарты: консенсуалды (шарттың барлық елеулі талаптары бойынша тараптардың келісіміне (консенсусқа) қол жеткізілген сәттен бастап заңдық салдарларды туғызады); өзара (құқықтар мен міндеттер екі тараптан өзара туындайды) болып табылады; (бір тараптың белгілі бір іс-әрекетті орындау міндеттері екінші тараптың бірінші тарапқа белгілі бір мүліктік игілікті – қарсы қанағаттандыруды ұсыну жөніндегі қарсы міндетіне сәйкес келеді; егер көрсетілетін қызметті беруші кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырса, көрсетілетін қызметті алушыға оның тұрмыстық, жеке қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажетті қызмет көрсетсе (мысалы, электр энергиясын беру жөніндегі өтелмелі қызметтер көрсету шарты) жария болады. С.К. Идрышева осындай шарттарға тән ерекшеліктерді өз диссертациясында зерттеді [65].

Өтелмелі қызмет көрсету шартының тараптарына заңнама мыналарды жатқызады: көрсетілетін қызметті беруші, яғни орындаушы болып табылатын субъект; көрсетілетін қызметті алушы, яғни тапсырысшы болып табылатын субъект. Негізінен, өтелмелі қызмет көрсету шарттарында тараптар «тапсырысшы» және «орындаушы» деп аталады. Бұған азаматтық құқықта жұмыс пен қызмет бір-бірімен тығыз байланысты ұғымдар ретінде қарастырылатын жағдай әсер етті. Тиісінше, жұмыстарды орындау және қызметтерді көрсету бойынша міндеттемелер, жоғарыда айтылғандай, негізінен бірдей құқықтық сипатқа ие. Сонымен қатар, білім беру, медициналық, туристік, консультациялық және басқа да қызметтерге өтелмелі қызмет көрсету шарттарын талдау нәтижесінде біз шарттағы Тараптар көбінесе ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауынан өзгеше аталатынын

анықтадық. Мысалы, экономикалық қатынастар тұрғысынан – өндіруші және тұтынушы (клиент). Кәсіби тұрғыда көрсетілетін қызметті беруші дәрігер (медициналық мекемеде), педагог (оқу орнында) және т.б., ал пациент, студент – көрсетілетін қызметті алушы (клиент) деп аталады, бұл ең алдымен көрсетілетін қызметтердің ерекшелігімен түсіндіріледі.

Заңи аспектіде көрсетілетін қызметті берушілер медициналық, білім беру мекемелері, туристік, консультациялық және басқа да қызметтер көрсететін кәсіпорындар (заңды тұлға) және жеке тұлғалар, ал тапсырысшылар – азаматтар (жеке тұлғалар), жеке кәсіпкерлер, шаруашылық жүргізуші субъектілер (заңды тұлғалар), жария-құқықтық құрылымдар деп аталады. Осыған байланысты, заңнамада белгілі бір қызмет түрлерін міндетті түрде лицензиялау белгіленгенін атап өтеміз, мысалы, ветеринарлық, медициналық, туристік және т.б.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні – қызметті көрсетушінің көрсететін қызметі. Азаматтық заңнамаға сәйкес шарттың пәні туралы ережелер тараптармен міндетті түрде келісілуі керек. Өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні, әдетте, тікелей көрсетілетін қызметті берушінің іс-әрекеті (қызметі) болып табылады.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының тараптары – орындаушы (қызмет көрсетуші) және тапсырысшы (көрсетілетін қызметті алушы). Субъектілік құрам бойынша қандай да бір шектеулер көзделмеген. Жалпы ереже бойынша орындаушы өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша мұндай қызметті өзі, яғни жеке өзі көрсетуге міндетті. Мұндай шартта, егер тараптар шарттың мәтінімен осындай мүмкіндікке жол бермесе, жалпы, бас мердігерлік қағидаты қолданылмайды,. Бұл қызмет көрсетуден алынған нәтиженің (әсердің), оларды көрсететін адамның жеке басынан және тапсырыс берушінің мүдделерінен ажырамас өзара байланысын тағы да көрсетеді.

Егер шартта өзгеше көзделмесе, орындаушы қызметтерді жеке өзі көрсетуге міндетті. Қызметтердің жекелеген түрлерін көрсету үшін орындаушыға арнайы талаптар белгіленеді: қызметті лицензиялау, арнаулы білімнің және тиісті дипломның (сертификаттың) болуы, жұмыс өтілі, орындаушы қызметкерлерінің денсаулық жағдайы.

Көрсетілетін қызметті берушінің жеке басы, дәлірек айтқанда, оның жеке қабілеттері, білімі, тәжірибесі, кәсібилігі және қызмет көрсетуге әсер ететін басқа да қасиеттері үлкен маңызға ие. Сондықтан ҚР АК жалпы ереже ретінде көрсетілетін қызметті берушінің шартты жеке орындауының презумпциясын бекітеді (ҚР АК 684-бабы).

Осыған байланысты, шартта көрсетілетін қызметті берушінің өзіне алған міндеттемелерді жеке орындауы көзделмеуі мүмкін, мысалы, электр энергиясын түпкілікті тұтынушыға беру жөніндегі қызметтер көрсетілген жағдайда, ол желілік ұйымдармен тікелей құқықтық қатынастарға түспейді. Мұнда энергия сату ұйымы немесе кепілдік беруші жеткізуші өз міндеттерін желілік ұйымға ішінара жүктейтін, сол арқылы шарт бойынша алған міндеттемелерін дербес орындамайтын механизм қолданылады [66].

Тапсырыс беруші азамат та, заңды тұлға да бола алады, дегенмен кейбір шарттар үшін қызмет алушы тек белгілі бір нақты тұлға болып табылады.

Кейбір жағдайларда орындаушыға арнайы рұқсаттың, сатып алынатын қызметтерді көрсетуге лицензияның, мысалы, білім беру, медициналық қызметтердің немесе адвокаттың, нотариустың және т.б. қызметтерінің болуы сияқты қосымша талаптар қойылуы мүмкін.

Бұдан басқа, жекелеген заңнамалық актілерде орындаушыға қосымша талаптар қойылуы мүмкін. Мысалы, мемлекеттік сатып алулар туралы заңнамада кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлға әлеуетті өнім беруші бола алатындығы айқындалған. Демек, арнаулы нормативтік актілерде белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін субъектінің қатысуымен жасалған өтелмелі қызмет көрсету туралы мәміле заң талаптарына сәйкес келмейтін немесе қажетті лицензия алмай жасалған деп жарамсыз деп танылуы мүмкін.

Шарт жеке құжатты (шарттың мәтінін) жасау немесе белгіленген үлгідегі жетон, талон, кассалық чек, түбіртек немесе басқа құжаттарды беру арқылы, сондай-ақ цифрлық технологияларды пайдалана отырып ресімделеді.

ҚР Азаматтық кодексінің 152-бабының 1-1-бөлігіне сәйкес, 2016 жылғы 1 қаңтардан бастап мәміленің жазбаша нысаны тек қағаз жеткізгіште ғана емес, электрондық нысанда да жасалуы мүмкін екенін ескере отырып, бүгінде қызмет көрсету шарттары көбінесе электрондық нысанда жасала бастады. Алайда, электрондық нысанда шарттар жасасу ерекшеліктерін регламенттейтін арнайы нормалар ҚР Азаматтық кодексінде жоқ.

Егер заңдарда немесе тараптардың келісімінде өзгеше белгіленбесе, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі жазбаша нысанда мәміле жасауға хаттар, жеделхаттар, телефонограммалар, телетайп бағдарламалар, факстар, электрондық құжаттар, электрондық хабарламалар немесе субъектілерді (яғни шарт тараптарын) және олардың ерік білдіруінің мазмұнын айқындайтын өзге де құжаттар алмасуды теңестіріледі.

Сонымен қатар, осы баптың 3-бөлігінде Қазақстан Республикасының заңдарында және (немесе) тараптардың бірінің талабы бойынша мәміле нысанына қосымша талаптар белгіленуі мүмкін, атап айтқанда, белгілі бір нысандағы бланкіде жасалуы, егер осы тұлғаның Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мөрі болуы тиіс болса, заңды тұлғаның мөрімен бекітілуі көзделген.

Демек, өтелмелі қызмет көрсету шартының тараптары қол қою үшін қосымша критерийлерді белгілей алады, ал мөрдің орнына электрондық-цифрлық қолтаңба арқылы қол қоюды көздеуге болады.

Егер шарт тараптары осы шарттарда шарт жасасу туралы тараптардың ерік-жігерін анық білдіретін электрондық хабарламалар (мысалы, электрондық пошта (e-mail) арқылы) нысанында оферта мен акцепт алмасса, онда бұл шарт жасалған деп есептелетінін білдіреді. Бұл ретте тараптардың шарттың елеулі талаптарын белгілегеніне, сондай-ақ қандай да бір тараптың шарттың ресімделген электрондық нысанынан өзге нысанды таңдауға талабы жоқ екеніне назар аудару қажет.

Осылайша, ҚР Азаматтық кодексіне 01.01.2016 жылдан бастап инновациялардың енгізілуімен электрондық хабарламалар алмасу арқылы шарттар жасасу, электрондық нысанда қызметтер көрсету шарттарын жасасу сынды шарттар жасасу саласында өзгерістер болды. Бұл ретте, әдетте, тараптар кез келген шартты электрондық нысанда жасасу кезінде тараптардың дарапануына (парольдер және басқа да сәйкестендіру құралдары және т.б.) және жай қолтаңбамен не электрондық мекенжаймен не ЭЦҚ-мен қол қою тәртібіне назар аударады. Электрондық нысанда шарттар жасасу туралы қолда бар жалпы нормаларға қарамастан, заңнамамен реттелмейтін мәселелер туындауы мүмкін. Осы диссертацияның келесі бөлімінде бірқатар мәселелерді қарастырамыз.

Бүгінгі таңда электрондық нысанда қызмет көрсетудің көптеген шарттары сайтта орналастырылған негізгі шартқа қосылу арқылы жасалады. Қызметті пайдаланғысы келетін кез келген адам жай ғана шартқа қосылуы керек, ол ұсынылатын шарттар бойынша оның келісімін білдіреді.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының тараптары кез келген азаматтық-құқықтық шарттағыдай зат, баға, мерзім және басқа да шарттар туралы шарттың талаптарын келіседі.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні қызмет болып табылады, яғни белгілі бір әрекетті немесе белгілі бір қызметті жасау, ол, ең алдымен, алдыңғы бөлімде анықтағанымыздай, тапсырыс берушінің мүдделерінен бөлінбейтіндігін және жалпы ереже бойынша орындаушының жеке басымен ажырамас байланысты сипаттайды.

ҚР Азаматтық кодексін талдай отырып, өтелмелілік белгісі бірінші орынға қойылды деп айтуға болады, өйткені бұл туралы шарттың анықтамасында көрсетілген.

Қызметтің бағасы қажетті материалдық шығындармен, орындаушы қызметінің құнымен және оның сыйақысымен анықталады. Келісімшарт жасалған кездегі кейбір қызметтерді нақты сомада бағалау мүмкін емес. Мәселен, кейбір өтелмелі қызмет көрсету шарттарында, мысалы, жеке детективтік агенттік пен клиент арасындағы шартта ақшалай шығыстар мен қызметтер үшін сыйақының болжамды сомасы көзделеді, ал есепке сыйақының нақтыланған есебі қоса беріледі. Қызмет көрсетуге смета жасалуы мүмкін.

Қызмет бір реттік сипатта болса да, өтелмелі қызмет көрсету шарты созылмалы шарт болып табылады. Арнайы заңнамалық актілерде қызметті орындау мерзімі қызметтердің жекелеген түрлерін көрсету ережелерінде белгіленетіні көзделуі мүмкін. Мысалы, жүктерді тасымалдау шарттары арнайы заңнамалық актілерден басқа, жекелеген көлік түрлерімен жүктерді тасымалдау ережелерімен реттеледі. Мысалы, «Теміржол көлігі туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 8 желтоқсандағы № 266 Заңының [67] 8-бабында тасымалдау шарттарының міндетті талаптары Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен, осы Заңмен және оларға сәйкес шығарылған тасымалдау ережелерімен айқындалатынын көздейді. Тараптар тасымалдау шарттарының өзге де талаптарын айқындауда еркін. Бұл

ретте жүктерді тасымалдау шарттары «Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларымен» реттеледі [68]. Жекелеген жағдайларда уәкілетті органдар жекелеген қызмет түрлерін көрсету туралы үлгілік шарттарды бекітеді. Денсаулық сақтау саласында қызмет көрсетудің ерекшеліктері, мысалы, аумақтық міндетті медициналық сақтандыру қоры мен міндетті медициналық сақтандыру жүйесіндегі сақтандыру медициналық ұйымы (ММС) арасындағы қаржыландыру шартында; сақтандыру медициналық ұйымы мен емдеу-профилактикалық мекемесі арасындағы медициналық көмекті ұйымдастыруға арналған шартта; емдеу-алдын алу ұйымы мен науқас арасында медициналық көмек көрсетуге арналған шартта көрсетілуі мүмкін.

Қызмет көрсету туралы шартта, егер ол көрсетілген Қағидаларда белгіленбесе, қызмет көрсету мерзімі, сондай-ақ ұзақтығы қысқа мерзім немесе аралық мерзімдер көзделуі мүмкін. Кейбір қызмет көрсету шарттары, мысалы, ұялы байланыс операторы мен абонент арасындағы ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт, мерзімсіз болуы мүмкін [69].

Орындаушы қызметтерді тиісінше, яғни тиісті көлемде, белгіленген жерде және келісілген мерзімде көрсетуге міндетті. Тапсырыс беруші көрсетілген қызметтерге шартта көрсетілген мерзімдерде және тәртіппен ақы төлеуге міндетті.

Кейде кез-келген қызмет көрсету шартында қызмет орындаушының кінәсінен немесе тапсырыс берушінің кінәсінен немесе тараптардың ешқайсысы жауап бермейтін жағдайлар бойынша орындалмайтын жағдайлар туындау мүмкін.

Егер орындаушының кінәсінен шартты орындау мүмкін болмаса және шартқа сәйкес төлем жасалып қойса, орындаушы тапсырыс берушіге алынған ақшалай соманы қайтаруға, туындаған шығындарды өтеуге міндетті. Егер орындаудың мүмкінсіздігі тапсырыс берушінің кінәсінен туындаса, онда егер заңда немесе шартта өзгеше көзделмесе, қызметтер оларға толық көлемде төленуге тиіс. Егер орындаудың мүмкінсіздігі тараптардың ешқайсысы жауап бермейтін жағдайларға байланысты болса, егер заңда немесе шартта өзгеше көзделмесе, тапсырыс беруші орындаушыға нақты шеккен шығыстарын өтейді.

Әдетте, тараптардың кез келгені өтелмелі қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқылы. Шартты орындаудан біржақты бас тарту контрагенттің мүдделерін бұзуды көздейтіндіктен, заң келесі ережелерді сақтауды міндеттейді. Тапсырыс беруші бас тартқан жағдайда орындаушыға нақты шеккен шығыстарын төлеуге, ал орындаушы – тапсырыс берушіге залалдарын өтеуге міндетті.

Шартты орындаудан біржақты бас тарту құқығы тараптар өтелмелі қызметтер көрсету міндеттемесін орындамағаны үшін шектеулі жауаптылықта болады дегенді білдірмейді. Өйткені, егер заң біржақты бас тартуға рұқсат берсе, онда бұл әрекет қоғамның айыптауына әкеп соқтырмайтын, құқыққа сай деп бағалануы керек. Демек, шығындарды өтеу түріндегі біржақты бас тартудың салдары тараптарды қорғау шаралары болып табылады деген қорытынды жасауға болады.

Жалпы, зерттеу көрсеткендей, жоғарыда қарастырылған өтелмелі қызмет

көрсету шартының белгілері ҚР АК 33-тарауына сәйкес өтелмелі қызмет көрсету шартына ғана емес, оған өтелмелі қызмет көрсету туралы барлық шарттарға тән болып табылады. Осыған байланысты, оларға сәйкес-белгілердің ортақтығы өтелмелі қызмет көрсетудің белгілі бір (кез келген) шартына жалпы ереже ретінде ҚР АК 33-тарауының нормаларын қолдану шарты болып табылады.

Тиісінше, біз ҚР АК 33-тарауының заңнамасында қызмет көрсету шарттарының басқа түрлерінен арнайы шектеудің орынсыздығы туралы қорытындыға келдік, ал керісінше, біздің ойымызша, аталған тараудың ережелері өтелмелі қызмет көрсету шарттарының барлық түрлеріне қолданылатыны туралы норманы тікелей заңнамалық тұрғыдан бекіткен жөн. Осыған байланысты мұндай ережені ҚР АК 683-бабының 2-бөлігіне мынадай мәтінде енгізу мүмкін деп санаймыз: ҚР АК 683-бабының 2-тармағын былайша баяндау ұсынылады: «Осы тараудың ережелері персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ осы Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоса алғанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет көрсету бойынша қызметтерді және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады».

2.2 Ақылы қызмет көрсету шартының мазмұнын анықтау мәселелері

Алдыңғы параграфта біз өтелмелі қызметтер көрсету шартының азаматтық-құқықтық мәнін айқындайтын жалпы белгілерін қарастырдық және олардың кез-келген өтелмелі қызметтер көрсету шартына тән екенін айқындадық және 33-тараудың ережелері, егер ҚР АК нормаларында және арнайы заңнамада өзгеше белгіленбесе, жалпы деп танылуға және кез-келген өтелмелі қызметтер көрсету шартына қолданылуы тиіс деп тұжырымдадық. Сонымен қатар, өтелмелі қызмет көрсету шартын жасасу, шарт талаптарын анықтау және орындау процестерінде көрсетілген ережелерді қолдану немесе іске асыру бойынша сұрақтар туындайды және бұл параграфта осындай мәселелерді қарастыратын боламыз.

Сонымен қатар, аталған ережелерді шартты жасасу, ақылы қызмет көрсету шартының талаптарын айқындау және орындау процестерінде қолдану немесе іске асыру кезінде біз осы кіші бөлімде қарастыратын мәселелер туындайды.

Өзінің құқықтық табиғаты бойынша өтелмелі қызмет көрсету шарты консенсуалды, өтелмелі, екіжақты (көпжақты) болып танылады.

Өтелмелі қызмет көрсету шартының нысаны қарапайым жазбаша нысан болып табылады. Бұл нысан тараптар үшін қауіпсіздіктің сақталуына ықпал ететіндігімен негізделеді, өйткені шарттың бұл нысаны контрагент тарапынан құқық бұзушылықтардың алдын алу үшін оңтайлы болып табылады. Шарттың одан да қауіпсіз нысаны нотариаттық нысан болып табылады, бірақ ол осы келісімшарт үшін міндетті болып табылмайды.

Шарт жасасу кезінде жазбаша нысанды сақтаудағы ерекшелігімен

сипатталатын шарттар бар. Мәселен, қызмет көрсету шартының жазбаша нысанының түрлері (шарт жасасу тәсілі) арнайы құжаттар болуы мүмкін: тапсырыс (жүктеме-тапсырыс), түбіртек, тараптар қол қойған, тараптардың елеулі талаптары, атаулары мен қолдары бар басқа да құжат (мысалы, автокөлік құралдарына техникалық қызмет көрсету және жөндеу жөніндегі шарттарындағы секілді). Егер шарт тапсырыс беруші – тұтынушының қатысуымен орындалса, онда ол түбіртек, жетон, талон, кассалық чек және т.б. беру арқылы ресімделуі мүмкін.

Шарт жасасу тәжірибесінде тараптардың кешенді қызмет көрсету шарттарын жасасу жағдайлары да жиі кездеседі (мәселен, нақты автомобильдерге кешенді техникалық қызмет көрсету үшін жасалған келісімшарт). Мұндай жағдайларда шарт, әдетте, тапсырыс берушінің (ауызша, жазбаша нысанда, факс, электрондық пошта, электрондық хабарлама арқылы берілген) өтінімдері негізінде жүзеге асырылуы және осы жағдайда қандай нақты қызметтер (іс-қимылдар) көрсету талап етілетіні белгіленген жеке құжатпен/өтініммен (тапсырыс-жүктеліммен) ресімделуі мүмкін [70].

Кейбір жағдайларда қызмет көрсету шарттары заңда шарттың жазбаша нысанына арнайы белгіленген талаптарға сәйкес жасалады. Мысалы, жүкті тасымалдау шарты көлік құжаттарын жасау арқылы ресімделеді (ҚР АК 689-б., 2-т.), жолаушыларды тасымалдау билетпен рәсімделеді [71, 401-403 б.].

Осылайша, шарттық тәжірибеде өтелмелі қызмет көрсету шартының нысаны кешенді сипатта болуы мүмкін және тараптар қол қойған бірыңғай құжат ретінде шарттан (көбінесе негіздемелік шарт) және қызмет көрсетуді ресімдейтін құжаттардан тұрады: тапсырыс-жүктелім, (ауызша, жазбаша, факс, электрондық нысанда берілген) өтінім, сондай-ақ арнайы құжаттарды жасау, құжаттардың белгілі бір түрлерін (түбіртектер, жетондар, қолхаттар, куәліктер және т.б.) беру арқылы ресімделуі мүмкін.

Қызмет көрсету шарттарының, атап айтқанда жария және қосылу шарттары болып табылатын кейбір түрлерін жасасу үшін стандартты немесе типтелген нысандар қолданылады (нысан стандартта немесе типтік үлгіде, үлгілік шарттарда белгіленеді). Жария шарттар жасасу ерекшеліктері С.К. Индрышеваның еңбектерінде зерттелген [72]. Алайда, өтелмелі қызмет көрсету шарты туралы ҚР АК жалпы ережелерінде мұндай нысандар, олардың атаулары және осындай құжаттарды ресімдеу арқылы шарт жасасу мүмкіндігі көзделмеген.

Сонымен қатар, соңғы жылдары өтелмелі қызметтерді қашықтықтан көрсету (онлайн қызметтер көрсету) қарқынды дамуда. Ең жарқын мысал – ақпараттық-цифрлық технологияларды дамыту мен ілгерілетудің арқасында жобалармен қашықтан жұмыс істеу мүмкіндігі ұйымдарға, мысалы, сайтты, әлеуметтік желілерді және басқаларды жүргізу және ресімдеу сияқты жұмыстарды орындау үшін өтелмелі қызмет көрсету шартын жасасу арқылы қашықтықтан орындаушыларды тартуға көшуге мүмкіндік береді. Мұндай жағдайларда шарт электрондық нысанда жасалады және осы диссертацияның үшінші бөлімінде қарастырылған өзіндік ерекшеліктері бар.

Шартты жазбаша ресімдеудің барлық жағдайларында 1997 жылғы 11 шілдедегі «Қазақстан Республикасындағы тіл туралы» ҚР Заңының талаптарын сақтау қажет, атап айтқанда, шарттың талаптары мемлекеттік және орыс тілдерінде жазылуы тиіс. Іс жүзінде бұл талаптар әрдайым сақтала бермейді. Мәселе мынада, заң талапты белгілейді, бірақ оны бұзудың салдарын қарастырмайды [73].

Осылайша, өтелмелі қызмет көрсету шартының нысаны мәмілелер нысаны туралы азаматтық заңнаманың жалпы ережелерін сақтай отырып айқындалады. Бұл жағдайда қарапайым жазбаша нысан рәсімдеу туралы қосымша талаптармен күрделенуі мүмкін.

Жоғарыда айтылғандарға байланысты ҚР АК 33-тарауына жазбаша нысанға және электрондық нысанға қойылатын арнайы талаптарға сәйкес осындай шарттар жасасу мүмкіндігін ескере отырып, өтелмелі қызметтер көрсету шартының нысанын реттейтін жалпы ережелерді енгізу қажет деп санаймыз. Осы өзгерістер шеңберінде нысандарды, өтінімдерді және басқа да жазбаша және өзге де құжаттарды жасау арқылы шарттар жасасу мүмкіндігі көзделеді.

Әрі қарай, өтелмелі қызмет көрсету шартының ережелерін анықтаудың кейбір проблемалық аспектілерін сипаттауға және талдауға кіріссек. Осыған байланысты отандық цивилисттер 2002 жылы назар аударған мәселе әлі де өзекті болып қала беретінін ескеру қажет. «Азаматтық құқық» оқулығында авторлар уақыт өте келе, мүмкін, АК 33-тарауында қызмет көрсету шарттарының барлық түрлеріне ортақ қолданылатын қызмет көрсету шарты туралы нормалар тұжырымдалады деп үміттенді [74, 248 б.].

Шарттың ережелері тараптар келісуге тиіс, оның мазмұнын айқындайтын шарттың элементтері болып табылады. ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауы тек жалпы ережелерді тұжырымдайтынын және қарастырылып отырған шарттың ережелерін анықтау туралы нормаларды қамтымайтынын ескереміз, сондықтан шарт жасасу кезінде оның ережелерін мүмкіндігінше нақты тұжырымдай отырып, оларды анықтауға мұқият қарау ұсынылады. Шарттардың ережелері туралы азаматтық құқықтың дәстүрлі талаптарын ескере отырып, біз қызмет көрсету шартының ережелерін анықтау ерекшеліктерін қарастырамыз.

Шарттың ережелері елеулі, жай және кездейсоқ болуы мүмкін. Шарт жасасу үшін елеулі ережелер маңызды, өйткені олардың кем дегенде біреуі болмаған жағдайда шарт жасалмайды.

Кез-келген шарт сияқты, өтелмелі қызмет көрсету шартының маңызды шарты оның пәні болып табылады. Өтелмелі қызмет көрсету шартының басқа да елеулі ережелеріне қатысты ғалымдар мен тәжірибедегі заңгерлер арасында пікірталастар жалғасуда. Азаматтық құқық теориясында нақты түсінік жоқ және сот практикасы да қайшылықтарға толы. Сондықтан, шарттың белгіленген пәніне сәйкес өтелмелі қызмет көрсету шартын қолдану және іске асыру мәселелері өзекті болып қала береді.

Айта кету керек, шарттың «пәні» ұғымын анықтауға қатысты әртүрлі көзқарастар бар. Құқықтық әдебиеттерде азаматтық-құқықтық шарттың пәні

көбінесе «борышкер жасауы керек әрекеттер және осы әрекеттер бағытталған объект» деп түсініледі [75; 76, 135 б.]. Кейбір жағдайларда келісімшарттың пәні «қарсы қанағаттанған тараптың не істеуге немесе жасамауға келіскенін білдіреді» [77, 317 б.]. Шарттың пәні ретінде берілетін тауардың, орындалатын жұмыстың, көрсетілетін қызметтің атауы түсінілуі қажет деп санайтын да көзқарастар де бар [78, 62 б.].

ҚР АК 683-бабының 1-тармағындағы қызметтің анықтамасынан өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні ретінде тапсырысшының тапсырмасы бойынша (іс-әрекеттер жасау, қызметті жүзеге асыру) белгілі бір ақыға қызметтер көрсету, яғни қызмет көрсетушінің іс-әрекеттері туралы сөз болып отырғаны анықталады. Шарттың пәні елеулі ереже болғандықтан, оның шарт мәтінінде болмауы шарттың жасалмауына әкеп соғады (ҚР АК 393-бабының 1-тармағы). Тиісінше, мұндай шарттың тараптары тапсырысшы үшін орындаушы орындауға міндеттенетін әрекеттерді көздеуі тиіс.

Қарастырылып отырған шартты жасасу тәжірибесінде тараптардың қандай қызметтер қажет екендігі туралы шарттың ережелерін егжей-тегжейлі талқылауы көбінесе техникалық құралдар мен үшінші тарап қызметтерінің (телефон, электрондық пошта, мессенджерлер) көмегімен шарттар жасасу үшін, яғни хат алмасуда, электрондық хабарламалармен алмасуда немесе келіссөздерде жүзеге асырылады. Алайда, дау туындаған жағдайда шарт жасалған электрондық хабарламаның шындыққа жанасатындығын, яғни бір немесе басқа тараптың дәлелдерінің дұрыстығын тексерудегі қиындықты анықтау мәселесі туындауы мүмкін.

Екінші жағынан, көбінесе, шарттың пәнін келісу барысында, тараптар өздерін қорғауға және қызметті нақтырақ сипаттап жазуға тырысады, нәтижесінде олар орындалған қызметтердің, соның ішінде материалдық нәтижесін, және тапсырысшыға берілетінді де сипаттап жазады. Бұл қазірдің өзінде мердігерлік шарттың белгілеріне жатады, бұл шартты мердігер ретінде саралауға, тиісінше, соттың мердігерлік шарт туралы нормаларды қолдануына әкелуі мүмкін, өйткені мердігерлік шарт затты дайындауға немесе өңдеуге (қайта өңдеуге) немесе оның нәтижесін тапсырыс берушіге бере отырып, басқа жұмысты орындау мақсатында жасалады (ҚР АК 616-б.), яғни материалдық нәтижеге бағытталған. Өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша қызметтің өзі (іс-әрекет немесе қызмет) маңызды, сондықтан көрсетілетін қызметті айқындау критерийлері көрсетілуі тиіс және бұл қызмет кіммен көрсетілетіні маңызды. Жоғарыда айтылғандай, егер шартта өзгеше көзделмесе, қызметті орындаушы өзі көрсетуі тиіс (ҚР АК 684-б.).

Көрсетілген жағдайларға байланысты шарт және сот практикасында қызмет көрсету шарты мен мердігерлік шартының белгілері бар нақты шарттардың пәні мен елеулі ережелерін түсіндіру бойынша шарттық және сот практикасында мәселелер туындайды. Басқаша айтқанда, қызмет көрсету және жұмыстарды орындау шартының құқықтық сипатын анықтау және оларды ажырату мәселесі туындайды.

Тәжірибеде жиі жасалатын автокөлік құралдарына техникалық қызмет көрсету және жөндеу бойынша қызмет көрсету (жұмыстарды орындау) шартының мысалында мұндай шарттың азаматтық және арнайы заңнамада көзделмегендігінде проблема бар екенін көруге болады. Тиісінше, шарттың нысанына да, оның мазмұнына да ешбір заңи талаптар жоқ. Әдетте, бұл шартта мердігерлік шартының және ақылы қызмет көрсету шартының белгілері бар. Автокөлік құралдарына техникалық қызмет көрсету және жөндеу бойынша қызметтер көрсету (жұмыстарды орындау) шартын сотта қарау кезінде ҚР АК сәйкес шарттың мәнін түсіндіру қажеттілігі туындайды.

Біз заң әдебиеттерінде, сондай-ақ соттардың мердігерлік шарттан шектеу мақсатында өтелмелі қызмет көрсету шартының талаптарын түсіндіру кезінде шарттың материалдық нәтиже алуға бағдарлануы ескерілетінін атап өттік. Бұл ретте біз өтелмелі қызметтер көрсету шарты бойынша материалдық нәтиже болмауы да мүмкін екенін атап өттік, Тапсырысшы қызмет көрсету процесіне ақы төлейді, бұл ретте орындаушының жеке қызмет көрсетуіне, орындаушының өзінің қызметіне баса назар аударылады [79].

Қаралып отырған нақты жағдайда автокөлік құралдарына техникалық қызмет көрсету және жөндеу жөніндегі шартта автомобильге техникалық диагностика, жуу, техникалық қызмет көрсету, тұрақты қызмет, күтіп ұстау жөніндегі іс-шаралар кешені жүргізу көзделеді.

ҚР АК 616-бабына сәйкес мердігерлік шарт бойынша мердігер нәтижені тапсырыс берушіге тапсыруға міндеттенеді. Бұл баптың нормасында нақты нәтиже көрсетілмегенін ескеру қажет. Материалдық нәтиженің қажеттілігі туралы қорытынды ҚР АК келесі бабының нормаларын талдаудан туындайды. Шарттың осы мысалына қатысты орындалған жұмыс туралы да айтуға болады, өйткені физикалық сезілетін нақты нәтиже алуға болады, мысалы, қайта қалпына келтіруді көздейтін күрделі жөндеу, автокөлік құралын немесе оның бөліктерін қалпына келтіру.

Бұл жағдайда шарттың мазмұнын түсіндіру мәселесі туындайды, оны соттар, әдетте, шарттағы сөздер мен сөз тіркестерінің тура мағынасын ескере отырып шешеді. Бұл ретте шарттың нақты ережелері бағаланады, олар шарттың басқа ережелерімен және тұтастай мағынасымен салыстырылады, Шарттың алдындағы келіссөздер, хат алмасу, тараптардың тәжірибесі, іскерлік қызмет өрісінің әдеттегі құқықтары, сондай-ақ шарттың мақсатын ескере отырып, тараптардың шынайы жалпы ерік-жігерін анықтау үшін тараптардың кейінгі мінез-құлқы ескеріледі. Ұсынылған дәлелдемелерге байланысты сот келісімшартты мердігерлікке немесе өтелмелі қызмет көрсетуге жатқызуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн.

Ғылыми әдебиеттерде, әсіресе 2000 жылдардың басы мен ортасында, мердігерлік шарттың ерекшелігі мен оның өтелмелі қызмет көрсету шартымен байланысы мәселелері жеткілікті түрде зерттелген, шарттардың құқықтық нормалары мен шарттарын түсіндіру мәселелері талқыланған [80; 81; 82; 83]. Жүргізілген зерттеулер мен құқық қолдану практикасының нәтижелерін зерделеу

қызметті мердігерліктен ажырату мақсатында шарттың мазмұнын түсіндіру кезінде қалдық қағидаттың неғұрлым тиімді екендігін қорытындылауға мүмкіндік берді. Басқаша айтқанда, алдымен келісімнің мазмұны мердігерлік белгілерге сәйкес келетіндігін және егер мұндай белгілер болмаса, онда шарт өтелмелі қызмет көрсету шарты ретінде танылады.

Осылайша, өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні, әдетте, тікелей көрсетілетін қызметті берушінің іс-әрекеті (қызметі) болып табылады. Айта кету керек, бұл көрсетілетін қызметті алушының тапсырмасы бойынша көрсетілетін қызметті беруші қарым-қатынасқа түскен үшінші тұлғалардың немесе мемлекеттік органдардың емес қызметі туралы емес, көрсетілетін қызметті берушінің іс-әрекеттері туралы. Сот практикасынан мысал келтірейік [84]. Е.К. (тапсырысшы) және О.К. (орындаушы) өтелмелі қызмет көрсету шарты ретінде белгіленген шартқа қол қойды. Шарттың талаптары бойынша көрсетілетін қызметті беруші тапсырысшының тапсырмасы бойынша тауарларды экспедициялау және оларды өткізу бойынша қызметтер көрсетуге міндеттенді, тапсырысшы осы қызметтерге ақы төлеуге міндеттенді. Е.К. шарт бойынша көрсетілген қызметтерге ақы төлемегеніне сілтеме жасай отырып, талапкер О. К. сотқа талап арызбен жүгінді. Сот талапты қанағаттандырды. Талап-арызды қанағаттандыра отырып, бірінші сатыдағы сот талапкер жауапкерге көрсеткен қызметтеріне ақы төлеу бойынша қарыздың бар екендігін растады деп негіздеді. Апелляциялық сатыдағы сот талапты қанағаттандыру үшін заңды негіздер жоқ екенін көрсетіп, шешімнің күшін жойды. Кассациялық сатыдағы сот апелляциялық сатыдағы соттың қорытындыларымен келісті.

Баяндалған жағдайда тараптардың өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні туралы келісімінің болмауына байланысты даулы шарт «жасалмады» деп танылады, өйткені тараптар арасында шарттың елеулі ережесі – оның пәні келісілмеген. Соттар талапкер жауапкерге қызмет көрсетудің дәлелдерін ұсынбады деген қорытындыға келді. Іс материалдарында бір-біріне қайшы келетін бірдей құжаттар бар (шығыс жүкқұжаттары, куәгерлердің айғақтары), сондықтан олар іс бойынша дәлел ретінде қабылданбады.

Өтелмелі қызмет көрсетудің нақты шартының елеулі ережелері оның ерекшеліктеріне байланысты айқындалады. Қалай болғанда да, өтелмелі қызмет көрсету шартының елеулі шарттары туралы мәселе заң ғылымында да, сот практикасында да пікірталас тудырады. Сот практикасын талдау көрсеткендей, соттар, әдетте, өтелмелі қызмет көрсету шартының пәні ғана оның жалғыз маңызды шарты болып табылады, өйткені өтелмелі қызмет көрсету шартының негізінде туындайтын қатынастарды реттейтін ҚР Азаматтық кодексінің нормаларында өзге талаптарды (оның ішінде жұмыстарды орындау мерзімдері туралы) келісу қажеттілігі көрінбейді.

Шарт пәнімен анықталған қызмет көрсетушінің іс-әрекеттерді (қызметі) орындауы кезінде – көрсетілетін қызметті берушінің нақты қандай іс-әрекеттері шарттың пәнін құрайтынын шешу бөлігінде шартты орындау практикасында

жекелеген мәселелер туындайды, өйткені заңнамамен іс-әрекеттердің әмбебап жиынтығын көздеу мүмкін емес. Шартта қызмет көрсету шартының пәнін егжей-тегжейлі сипаттамасының болмауына байланысты кейіннен шарттың орындалуы туралы даулар туындайды және бұл жағдай жиі шағымдануға және көрсетілген қызметтер үшін төлемді өндіріп алуға себеп болады.

Айта кету керек, қарастырылып отырған шарттың пәнін дұрыс анықтамаған жағдайда, тапсырыс беруші орындалған қызметтерді қабылдау актісіне қол қоймауы мүмкін. Бұл ретте, егер орындаушы мен тапсырыс беруші арасында көрсетілген қызметтерді қабылдау актісіне қол қойылса, бірақ тапсырыс беруші қандай да бір себептермен шарт бойынша қабылданған міндеттемелерді бұза отырып, төлем жасамаса, соттар, әдетте, орындаушылардың көрсетілген қызметтер үшін берешекті, мерзімі өткен үшін өсімпұлды тапсырыс берушіден өндіріп алу туралы талаптарын қанағаттандыратыны атап өтіледі [85].

Алайда, жосықсыз тапсырыс берушілер мұндай қызметтердің нақты көрсетілуіне қарамастан, көрсетілген қызметтерді қабылдау актісіне қол қоюдан жалтаруы мүмкін, орындаушымен сапасыз қызмет көрсетілді, не мүлдем көрсетілмеді, не қызмет көрсету мерзімдерін бұза отырып көрсетілді, нәтижесінде тапсырыс беруші қызметті алуға қызығушылығын жоғалтты немесе оны басқасынан сатып алды деген сынды уәждемелер алға тартылуы мүмкін. Мұндай жағдайларда, тиісті сапада және толық көлемде қызмет көрсетуді дәлелдеу ауыртпалығы бар орындаушы-талапкерге, егер Шарттың талаптары бойынша екі тарап қол қойған қызметтерді қабылдау актісі ғана осындай растау бола алатын болса, мұндай қызмет көрсету фактісін сотқа дәлелдеу жеткілікті проблемалық.

Кейбір орындаушылар сотқа көрсетілген қызметтер үшін берешекті өндіріп алу туралы талап қоя отырып, тапсырыс беруші қол қоймаған қызметтерді қабылдау актісі кезінде заң ұқсастығын қолдана отырып, АК-нің 663-бабының 4-тармағына сілтеме жасап, орындалған жұмыстар актісіне қатарынан қол қоюды регламенттейтінін ескеру қажет. Көрсетілген баптың осы тармағының нормасы, егер актіге қол қоюдан бас тарту себептерін сот негізсіз деп таныса, жұмыстарды біржақты тапсыру және қабылдау актісін соттың жарамды деп тануын көздейді.

Мамандар АК-нің 663-бабы құрылыс мердігерлік шарты бойынша құқықтық қатынастарды реттейтіндігіне және ақылы қызмет көрсету шарттарына қолданылмайтындығына сүйене отырып, Қазақстан соттары мұндай талаптарды қанағаттандырудан бас тартатынын атап көрсетеді және, зерттеуші-мамандардың пікірінше, соттардың мұндай ұстанымы негізделген деп танылады [87]. Жоғарыда айтылғандай, заң өтеулі қызмет көрсету шарттарына тек мердігерлік туралы жалпы ережелер мен тұрмыстық мердігерлік нормаларын қолдануға мүмкіндік береді. Бұл өтеулі қызмет көрсету шартының пәні құрылыс мердігерлік шартының пәнінен түбегейлі ерекшеленетіндігімен түсіндіріледі, өйткені аталған бірінші шартта затқа айналған нәтиже іс жүзінде жоқ, бұл сотқа қызмет көрсету фактісін анықтауға мүмкіндік бермейді, ал құрылыс мердігерлік шарты бойынша осындай дау болған кезде сот орындалған жұмыстардың атқарушылық құжаттамаларына,

журналдармен расталған орындалған жұмыстың нәтижелеріне, ал қажет болған жағдайларда-сот-құрылыс сараптамасының қорытындысына сүйене алады.

Осыған байланысты, шартты орындау бойынша даулы жағдайларды болдырмау үшін, жасалатын ақылы қызмет көрсету шартының талаптарында, нақты жағдайда қызметті құрайтын және көрсетілетін қызметті беруші орындауы тиіс барлық ықтимал әрекеттерді егжей-тегжейлі сипаттау (тізімдеу) ұсынылады [86]. Сонымен қатар, шартты орындау бойынша даулы жағдайларды болдырмау үшін затты анықтау кезінде қызметті құрайтын әрекеттерді сипаттап қана қоймай, көрсетілетін қызметтің сипатын, мазмұнын, көрсетілетін қызметтің сапа өлшемдерін, көрсетілген қызметтерді қабылдау және тиісті актілерге қол қою тәртібін, тапсырыс берушінің мұндай актіге қол қоюдан негізсіз бас тартуы кезінде және тапсырыс берушінің қызметтерді қабылдаудан негізсіз бас тартуының салдарын, біржақты қабылдау актісін жарамды деп тануды егжей-тегжейлі сипаттау маңызды.

Өтеулі қызметтер көрсету шартында қызмет көрсету тәсілі де көрсетілуі мүмкін (егер көрсетілмесе, онда заңда өзгеше көрсетілмеген жағдайда тарап оны өзі анықтай алады), бұл ретте тараптардың қайсысы қызметті сапалы ұсынуды қамтамасыз етуге тиіс барлық жағдайды жасауға міндеттілігі де көрсетілуі тиіс. Егер бұл келісілмеген болса, онда орындаушы бәрін ұсынуы керек, бірақ егер бұл шартта көрсетілсе, бұл міндетті тапсырыс берушіге ауыстыру мүмкіндігі бар, ал егер тапсырыс беруші қызмет көрсету үшін қажетті элементтерді ұсынбаған болса, онда орындаушы қызмет көрсету мерзімін кешіктіргені үшін жауап бермейді [87; 88].

Ақылы қызмет көрсету шартының тағы бір маңызды шарты-баға. Бұл мәселе бойынша заң әдебиеттерінде авторлардың ұстанымы да екіұшты [89, 70 б.; 90]. Осы құқықтық құрылымның атауына сүйене отырып, қызмет көрсету тек ақылы негізде ғана ұсынылуы мүмкін. Бұл өтелмелілік өтелмелі қызмет көрсету шартының елеулі ережесі болып табылады дегенді білдіре ме? Қызмет көрсету бойынша өтеусіз қатынастар ҚР АК 33-тарауының қолданысына жатпайтыны анық. Сонымен бірге, заң шығарушы шарттың өтеулі сипатын көрсете отырып, сонымен бірге қызметтерді төлеу тәртібі мәселесін шешу кезінде шарттық ережелерге сілтеме жасайды. Сондықтан, көрсетілген қызметтерге ақы төлеу тараптардың келісімінде көзделген баға бойынша жүргізілуі тиіс деген жалпы ережелерді басшылыққа алу қажет. Егер өтеулі қызмет көрсету шартында баға көрсетілмесе немесе шарттан оны белгілеу мүмкін болмаса, онда көрсетілетін қызметті алушы жалпы ережелер бойынша көрсетілетін қызметті берушінің қызметіне осындай қызметтер үшін алынатын баға бойынша ақы төлейді.

Сонымен қатар, егер ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауының ережелерін талдайтын болсақ, баға ақылы қызмет көрсету шартының елеулі ережесі болып табылмайды және оның болмауы, егер, әрине, тараптардың бірі бұл шартты елеулі деп ұсынбаса, оны жасалмаған деп тануға әкеп соқпайды.

Демек, заңнаманың ережелері бағаның мөлшері мен оны анықтау тәртібі

туралы шарт осы түрдегі шарт үшін маңызды деген қорытынды жасауға мүмкіндік бермейді. ҚР АК 683-бабының 1-тармағына келетін болсақ, егер тараптар төлем тәртібі туралы шартты келіспесе, шарт жасалмады деп белгілемейді. ҚР Азаматтық кодексінің нормаларынан баға осы шарттың елеулі ережесі болып табылмайтыны анықталады.

Баға туралы шартты жүзеге асырған кезде тараптар алдын-ала төлемді жиі пайдаланады. Қызмет үшін алдын-ала төлем жасау, мысалы, суретке түсіру немесе экскурсия, тапсырыс берушінің қызметті дәл пайдалануына кепілдік береді. Алдын ала төлем мөлшері кез келген сомада болуы мүмкін. Бірақ, тапсырыс беруші қызметтерді алудан бас тартқан кезде немесе орындаушы қызмет көрсете алмайтынын айтқан кезде мәселелер туындайды. Мұндай жағдайда Тараптардың өтеулі қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуының жалпы тәртібін белгілейтін ҚР Азаматтық Кодексінің 686-бабын қолдану қажет.

ҚР АК орындау мүмкін болмаған жағдайлар үшін шарт бойынша бағаны төлеуге қатысты жалпы ережені қамтиды. Мәселен, ҚР АК 685-бабы, тапсырысшының кінәсінен орындау мүмкін болмаған жағдайда, егер заң актілерінде немесе өтелмелі қызмет көрсету шартында өзгеше көзделмесе, көрсетілген қызметке ақы толық көлемінде төленуге жатады деп көзделген.

Орындаудың мүмкінсіздігі тараптардың ешқайсысы жауап бермейтін мән-жайлар бойынша туындаған жағдайда, егер заң актілерінде немесе шартта өзгеше көзделмесе, тапсырыс беруші орындаушыға нақты шеккен шығыстарын өтейді. Алайда, жиі туындайтын мәселе, іс жүзінде, көрсетілмеген қызметтерге ақы төлеу бөлігінде Заңның бұл нормасы қызметтерді мемлекеттік сатып алу туралы шарттардан туындайтын дауларға қатысты қолданылмайды, өйткені ол мемлекеттік сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау принципіне жауап бермейді. Осыған байланысты, мемлекеттік сатып алу саласындағы жалпы ережені қолдануға байланысты проблеманы шешу үшін мемлекеттік сатып алу туралы заңнамаға өзгерістер енгізу ұсынылады. Тараптардың ешқайсысы жауапты болмайтын мән-жайлар бойынша қызмет көрсету міндеттемелерін орындау мүмкін болмаған жағдайда ҚР АК 685-бабының ережелері қолданылатынын нақты белгілеу маңызды.

Қарастырылып отырған шарттың анықтамасында өзгешелік бар келесі ереже бұл көрсетілетін қызметтің сапасы. Бұл ереженің ерекшеліктері шарттың пәнінен туындайды және шарттың орындалуына әсер етеді. Бұл әсіресе заңмен реттелмеген қызмет салаларына қатысты.

ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауында көрсетілген қызметтердің сапасына қатысты жалпы ережелер жоқ. Мұндай жағдайда ҚР АК 687-бабына сәйкес қызмет көрсету шарты мердігерлік шарт туралы жалпы ережелермен реттеледі, яғни бұл жағдайда жұмыс сапасы туралы ҚР АК 632-бабының нормалары (мердігерлік шарт бойынша) қызмет көрсету сапасына қолданылады.

Тиісінше, орындаушы көрсеткен қызметтің сапасы ақылы қызмет көрсету шартының ережелеріне сәйкес келуі керек, ал шарттың ережелерін белгіленбеген

немесе толық болмаған жағдайда қызмет сапасы әдетте осындай шарттарға қойылатын талаптарға сәйкес келуі керек. Айта кету керек, көрсетілетін қызметті ұсынушы шарт бойынша заңнамада көзделгеннен анағұрлым сапалы қызметтер көрсету жөніндегі міндетті өзіне қабылдай алады.

Заңнамада кәсіпкер ретінде әрекет ететін қызметті көрсетуші сақтауы тиіс қызмет сапасына қойылатын міндетті талаптар көзделуі мүмкін. Басқаша айтқанда, орындаушыға осындай қызметтерге ұсынылатын шарттық немесе заңды сапа кепілдіктері сақталған кезде қызмет көрсету міндеттемесі жүктеледі. Алайда, егер шартта қызмет сапасы туралы шарттар болмаса немесе толық ұсынылмаса, онда қызмет сапасы әдетте осы түрдегі қызметтерге қойылатын талаптарға сәйкес келуі керек.

Шарттық тәжірибені талдау көрсеткендей, өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша, әдетте, қызмет сапасына қатысты тапсырысшының келесі міндеттері бар:

– оның өтініші бойынша орындаушыға көмектесуі керек;

– қабылдау кезінде жұмыстың нәтижесін бағалап, кемшіліктерді бірден көрсетуі керек. Әдетте, шарттарда тапсырысшының: 1) кез келген уақытта орындаушы көрсететін қызметтердің барысы мен сапасын оның қызметіне араласпай тексеруге құқығы бар екендігі көзделеді. 2) Егер қызмет көрсету процесінде тапсырысшыға олардың тиісінше орындалмайтыны анық болса, кемшіліктерді жою үшін орындаушыға ақылға қонымды мерзім тағайындауға міндетті. Орындаушы осы талапты белгіленген мерзімде орындамаған жағдайда, тапсырысшыға, әдетте, өтеулі қызметтер көрсету шартынан бас тарту және залалдарды өтеуді талап ету не қызметтерді көрсетуді орындаушының есебінен басқа тұлғаға тапсыру құқығы беріледі.

Шарттық тәжірибені зерттеу ақылы қызмет көрсету шартындағы сапаны анықтау мәселелері әртүрлі болуы мүмкін және бірқатар аспектілерді қамтуы мүмкін екенін көрсетті. Біріншіден, сапа критерийлерінің субъективтілігі. Қызметтердің сапасын анықтау субъективті болуы мүмкін және тараптардың жеке қабылдауына байланысты. Бұл қызметтердің тиісті деңгейде көрсетілгені туралы келіспеушіліктер мен дауларға әкелуі мүмкін. Мысалы, тапсырыс беруші қызметті «кәсіби» орындауды талап етеді, бірақ нақты критерийлерді ұсынбайды. Орындаушы жұмысты жоғары деңгейде орындалды деп санайды, бірақ тапсырыс беруші келіспейді. Бұл жерде «кәсіпқойлық» ұғымының субъективтілігіне байланысты дау туындайды.

Екіншіден, кейбір шарттарда нақты критерийлерсіз қызметтердің сапасы туралы жалпы түсініксіз тұжырымдар болуы мүмкін, бұл шарт ережелерінің орындалуын бағалауды қиындатады. Мысалы, қызмет көрсету шартында «сапалы орындау» туралы норма бар, бірақ бұл сапа қалай өлшенетінін анықтамайды. Бұл тараптар арасындағы келіспеушіліктерге әкелуі мүмкін, өйткені олар бұл ереже басқаша түсіндіріле алады.

Үшіншіден, мәселелер көрсетілген қызметтердің сапасын бағалауға болатын нақты критерийлердің немесе сандық көрсеткіштердің болмауынан туындайды, бұл

тараптар үшін белгісіздік тудырады. Бұл қызметтердің тиісті деңгейде көрсетілгенін анықтауды қиындатады, өйткені салыстыру үшін нақты стандарттар жоқ.

Төртіншіден, егер шартта қызметтердің сапасын бақылау тетіктері болмаса, тараптар ашықтықтың жеткіліксіздігі және шарт талаптарының орындалуын бақылау проблемасына тап болуы мүмкін.

Осы мәселелер шешу үшін шартта нақты және өлшенетін сапа өлшемдерін енгізу, қызметтердің орындалуын бақылау рәсімдерін айқындау, дауларды шешу және сапаға қатысты келіспеушіліктерді реттеу тетіктерін көздеу, сондай-ақ тараптардың шарт ережелерін орындамағаны үшін жауапкершілігін нақты айқындау ұсынылады. Басқаша айтқанда, нақты өлшенетін көрсеткіштер болуы керек, яғни келісімшартта қызмет сапасын бағалауға болатын нақты сандық көрсеткіштер болуы керек (мысалы, жұмыс уақыты, қателер саны). Сондай-ақ шартта қызметтің орындалуын бақылау рәсімдерін сипаттау қажет, бұл тараптарды ашықтықпен және күтілетін нәтижені түсініп болжаумен қамтамасыз етеді.

Сонымен қатар, қызметтердің пайдалы нәтижесі қызметтің сапасына, яғни пайдалы нәтижеге жету үшін жасалатын әрекеттерге ешқандай қатысы жоқ екендігімен келісу керек. Орындаушы қаралып отырған шартта нәтижеге қол жеткізбегені үшін жауап бермейді. Сондықтан, біз алынған пайдалы нәтиженің (әсердің) сапасы туралы айтпаймыз. Бұл қызмет көрсетудің табыстылығы көрсетілетін қызметті берушінің іс-әрекеттерінің сапасына ғана байланысты болмайтындығына байланысты. Сонымен, медициналық қызмет көрсету кезінде емдеудің әсері дәрігердің іс-әрекетінің сапасына ғана емес, пациенттің денесінің жеке ерекшеліктеріне де байланысты [91]. Демек, пайдалы нәтижеге (әсерге) қол жеткізбеу әрқашан міндеттеменің тиісінше орындалмауы деп таныла бермейді.

Ақылы қызмет көрсету бойынша міндеттеменің тиісті орындалуын анықтау қызмет түріне байланысты екенін атап өткен жөн. Егер қызмет максималды күш-жігерді қолдануға бағытталған болса, онда тиісті орындау орындаушының қажетті әрекеттерді жасауы ретінде анықталады және олар орындалған кезде міндеттемені тиісті түрде орындау презумпциясы қолданылады. Алайда, белгілі бір нәтижеге қол жеткізуге бағытталған қызметтер үшін тиісті орындалу дәрежесі келісімде көзделген әрекеттерді жасаудан гөрі осындай нәтижеге қол жеткізуге байланысты бағаланатын болады.

Жүргізілген зерттеу қызметтердің сапасын бағалауға болатын және қызмет көрсету міндеттемесінің тиісті орындалуын анықтауға әсер ететін көрсеткіштер келесі аспектілерді қамтуы мүмкін деп есептеуге мүмкіндік береді:

1. Іс-әрекеттерді орындау немесе қызметті жүзеге асыру уақыты, яғни қызметтің қаншалықты жылдам ұсынылғанын бағалау. Берілген мерзімдер сапаның негізгі көрсеткіші болып табылады.

2. Дәлдік пен сапа, яғни қателер, ақаулар немесе мәлімделген талаптарға сәйкессіздіктер санын бағалау. Бұл техникалық қателерді де, тұтынушыларға (тұтынушыларға) қызмет көрсету қателерін де қамтуы мүмкін.

3. Клиенттердің қызметке қанағаттану деңгейін бағалау. Мұны тұтынушылардың (тұтынушылардың) пікірлері, қанағаттану сауалнамалары немесе қайта тапсырыстар арқылы өлшеуге болады.

4. Стандарттар мен талаптарды сақтау, бұл ретте қызметтің белгіленген стандарттарға, заңнамаға және тапсырыс берушінің талаптарына қаншалықты сәйкес келетіні бағаланады.

Қызметтің орындалуын бақылау процедурасына келетін болсақ, олар біздің ойымызша келесі аспектілерді қамтуы мүмкін:

1. Мәртебені үнемі жаңартып отыру. Орындаушы есептерді, аралық нәтижелерді немесе аралық көрсетілімдерді ұсына отырып, тапсырыс берушіге қызметтің орындалу барысы туралы үнемі хабарлайды;

2. Орындалған жұмыстың тапсырыс берушінің стандарттары мен талаптарына сәйкестігін тексеруді, сондай-ақ тестілеу немесе тексерулер жүргізуді қамтуы мүмкін сапаны бақылау;

3. Кері байланыс. Тапсырыс берушіге қызметтің сапасы туралы өз пікірін айтуға және жақсартуларды ұсынуға мүмкіндік беру, бұл қызметті орындау процесін жақсартуға көмектеседі;

4. Өзгерістерді келісу: қызметке өзгерістер енгізу немесе жұмыс көлемін кеңейту қажет болған жағдайда бақылау рәсімі тараптар арасындағы осы өзгерістерді келісуді және тиісті құжаттаманы жаңартуды қамтуы тиіс.

Бұл көрсеткіштер мен бақылау рәсімдері қызмет көрсетуші мен тапсырыс берушінің шарт деңгейінде (сапаны шарттық реттеу) ашықтығы мен тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз етуге көмектеседі.

Сондай-ақ, қызмет көрсету практикасында көрсетілген қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне қойылатын талаптарды реттеудің басқа түрлерін бөліп көрсетуге болады және оларды былайша жіктеуге болады: халықаралық-құқықтық актілер деңгейінде реттеу; мемлекеттік деңгейде құқықтық реттеу; ұйымдардың өз стандарттары деңгейінде өзін-өзі реттеу. Азаматтық заңнаманың және осындай арнайы реттеудің өзара әрекеттесу ерекшеліктері кейбір заманауи ғалымдардың еңбектерінде көрсетілген [92].

Өтемелі қызмет көрсету шартының елеулі ережесі мерзімдер мен тапсырыс беруші шарт бойынша қызмет көрсету үшін қажетті бастапқы деректерді, мәліметтерді, құжаттарды ұсынбаған жағдайда осы мерзімдерді ұзарту мүмкіндігі болып табылады. Қызметтер бар, олар көрсетілгеннен кейін нәтиже белгілі бір мерзімге сақталуы керек (мысалы, шашты химиялық бұйралау).

Біздің ойымызша, ҚР Азаматтық кодексінің 33-тарауының ережелерінің мазмұнынан қызмет көрсету мерзімі туралы шарт өтелмелі қызмет көрсету шарты үшін маңызды болып табылмайды және мерзімнің шартта көрсетілмеуі оны жасалмаған деп тануға негіз бола алмайды.

Қызмет көрсету мерзімі туралы мәселені шешкен кезде міндеттемені орындау мерзімін айқындау тәртібіне қатысты жалпы ереже қолданылады. Тәжірибеде мерзімсіз (мысалы, тұрғын үй-коммуналдық) және белгілі бір мерзімге жасалған

ақылы қызмет көрсету шарттары (мысалы, ақылы медициналық қызмет көрсету шарты) бар. Осыған байланысты, кейде соттар даулы шарт пәнінің ерекшеліктеріне сүйене отырып, қызмет көрсету мерзімін шарттың елеулі ережесі деп танымайтынын ескереміз (демек, ақылы қызмет көрсету туралы шарттарыныі кейбір пәні үшін мерзім туралы шарт маңызды, ал шарттың кейбір басқа пәні үшін бұл маңызды емес деп санайды) және шарт жасасу кезіндегі тараптардың ұстанымдары (яғни, егер тараптардың кем дегенде біреуі мерзімді шартта маңызды деп ұсынса).

Қызмет көрсетумен салыстырғанда қызмет көрсету мерзімін бекітудің мердігерлік моделі сәтсіз болғанын атап өтеміз, өйткені ол шарттық қатынастарда мердігердің дербестігіне бағдарланған. Қызметтер көрсету туралы міндеттемелерде оларды көрсету мерзімдері туралы ережет тапсырыс беруші – тұтынушымен өзара іс-қимылдың уақыт шеңберімен ұштасады, сондықтан қызмет көрсетудің басталу және аяқталу мерзімдері де, көрсетілетін қызметті беруші мен көрсетілетін қызметті алушының өзара іс-қимыл кезеңдерінің уақыт аралықтарымен белгіленуі де, яғни аралық мерзімдер де заңды маңызға ие болады. Сонымен қатар, мердігерлік мерзім моделі уақыттың ең кіші бірлігі ретінде түнді пайдаланады, ал әр түрлі өтеулі қызметтер үшін Заңмен тек күндермен, айлармен ғана емес, сағаттармен де есептелетін мерзім реттеледі [93].

Сондай-ақ, ақылы қызмет көрсету шартының орындалу орнын анықтау туралы шарттың талаптарына назар аудару маңызды. Егер шартта нақты орындалу орны көрсетілмесе, бұл тараптар арасындағы келіспеушіліктерге әкелуі мүмкін. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде өтеулі қызметтер көрсету шартын орындау орны шартпен немесе заңмен айқындалатыны көрсетілген. Егер шартта өзгеше көзделмесе, онда қызметті орындау орны орындаушының орналасқан жерімен айқындалады. Егер орындалатын орынды көрсетілген критерийлер бойынша айқындау мүмкін болмаса, онда орындалатын орын қызметке тапсырыс беруші орналасқан жерде болады деп есептеледі.

Цифрлық технологиялардың дамуымен және онлайн қызметтер көрсету шарттарын жасасумен виртуалды кеңістіктің ерекшеліктеріне және Интернеттің жаһандық сипатына байланысты, мысалы, IT-қызметтер көрсетілген жағдайда, орындалу орнын анықтауда қосымша қиындықтар туындайды.

Цифрлық технологиялар саласындағы IT-қызметтер мен қызметтер жағдайында мұндай қызметтердің ерекшеліктеріне байланысты орындау орнын анықтау қиынырақ болуы мүмкін. Қазіргі әлемде қызметтер интернет арқылы қашықтан көрсетілетін болса, шарттың нақты орындалуы туралы сұрақтар туындайды. Мысалы, бұлтты қызметтер немесе бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу жағдайында серверлердің физикалық орналасуы тұтынушы осы қызметтерді пайдаланатын жерден өзгеше болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда орындаушының орналасқан жерін ғана емес, сонымен қатар тапсырыс беруші қызметті нақты пайдаланатын орынды да ескеру қажет.

IT-қызметтер мен цифрлық технологиялар саласындағы қызметтер

жағдайында орындалу орнын анықтау үшін шартты қосымша зерделеу, сондай-ақ орындалу орнын дұрыс анықтау және тиісті ережелер мен нормативтерді сақтау үшін маманмен кеңесу қажет болуы мүмкін. Мұндай шарттарды жасасу ерекшеліктері келесі бөлімде зерттелген.

Осылайша, бүгінгі таңда заңнаманың нормалары шарттың пәнінен басқа елеулі ережелерді анықтауға мүмкіндік бермейді. Ғылыми әдебиеттерде бұл проблема жеткілікті түрде қамтылмаған, ал сот практикасында ақылы қызмет көрсету шартының елеулі ережелерін анықтауда бірыңғай тәсіл жоқ. Сондықтан, заңға сүйене отырып, біз шарттың пәнінен басқа ержелер ақылы қызмет көрсету шартының елеулі ережелері болмайды деп санаймыз. Алайда, келісімшартты көрсетілген шарттың пәніне сәйкес орындаудың басқа шарттары мен ережелері маңызды, сондықтан оларды анықтау мен қолданудың ерекшеліктерін белгілеу де маңызды.

Сонымен, жүргізілген зерттеуден көрініп тұрғандай, әдетте, өтеулі қызмет көрсету шартын қолдану ерекшеліктері, ең алдымен, шарт ережелерін орындамау немесе тиісінше орындамау қаупімен байланысты, өйткені онда шарттың пәні, яғни көрсетілетін нақты қызметтер пысықталмайды. Сондықтан, өтеулі қызмет көрсету шартына қатысты елеулі ереже ретінде қызмет көрсету фактісін ғана емес, оның көлемі мен мазмұнын да анықтауға болатындай етіп, шарт тараптары барынша нақтылап, дараландыруы тиіс. Бұл ақылы қызмет көрсету шартының тараптарына шарт жасасу кезінде олқылықтар мен қателіктерді болдырмауға мүмкіндік береді, ал сот дауы болған жағдайда оны сәтті шешудің кепілі болады.

Осылайша, ақылы қызмет көрсету шарты бойынша тараптардың құқықтық қатынастарын заңнамалық реттеудің жеткіліксіздігі жағдайында, осы шартты қолдану кезінде ықтимал тәуекелдерді барынша азайту үшін шарттың пәнін барынша нақты тұжырымдай отырып, оның ішінде тапсырыс беруші мүдделі орындаушының нақты іс-әрекеттерін, нәтижесін (әсерін), қызмет деңгейіне (сапасына) талаптарды көрсете отырып, жазбаша нысанда шарт жасасу түйінді мәнге ие болады.

Жүргізілген зерттеу нәтижесінде ҚР АК 33-тарауының жалпы ережелерінде ақылы қызметтер көрсету шартының елеулі ережелерін айқындау кезінде, егер онда орындаушы орындауға міндетті белгілі бір іс-әрекеттер тізбесі көрсетілсе немесе ол жүзеге асыруға міндетті белгілі бір қызмет көрсетілсе, қызметтер көрсету шарты жасалған деп есептелуі мүмкін екенін заңнамалық тұрғыдан белгілеуге болады.

2.3 Ақылы қызмет көрсетудің шарттық қатынастарының жекелеген түрлерін заңнамалық реттеудің ерекшеліктері

Іс жүзінде өтелмелі қызмет көрсету шартын іске асыру шеңберінде қалыптасатын шарттық қатынастар құқықтық реттеудің күрделілігімен, кешенділігімен, қолданудың белгілі бір ерекшелігі мен күрделілігіне әкелетін қызметтің әрбір саласының даралығымен ерекшеленеді. Бұл жағдайда шарттық

қатынастардың осындай күрделілігі, қызметтің әртүрлі салаларында қызмет көрсетуге байланысты қатынастарды арнайы реттеу секілді қажетті құбылыс. Атап айтқанда, ҚР АК 683-бабының 2-тармағына сәйкес қызмет көрсету шарттарының түрлері шаруашылық және әлеуметтік-мәдени қызмет салалары бойынша бөлінеді. Ақылы қызмет көрсету шарттарының жекелеген түрлерін арнайы реттеу ерекшеліктерін қарастыруға жүгінейік.

Қызмет көрсетудің жекелеген түрлері туралы нормалар арнайы нормативтік құқықтық актілерде тұжырымдалған. Мысалы, қызмет көрсету мындай құқықтық актілермен реттеледі: «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» ҚР Кодексі [94], «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» ҚР Заңы [95], «Білім туралы» ҚР Заңы [96] және басқалар.

Өтелмелі медициналық қызмет көрсету шарты. Қазақстанда нарықтық қағидаттарды енгізе отырып, халыққа медициналық қызмет көрсетудің жаңа саласы– өтеулі медициналық қызмет көрсету пайда болды. Бұл медициналық қызметтердің сапасын арттыруға, медициналық қызметтердің жоғары мамандандырылған көмек алуға қолжетімділігі, сақтандыру медицинасы жүйесіне жүктемені азайтуға байланысты бірқатар міндеттерді шешуге мүмкіндік берді. Сонымен бірге, мұндай қызметтерді көрсетудің егжей-тегжейлі құқықтық негіздемесінің қажеттілігі және, ең алдымен, азаматтық-құқықтық қатынастардың бір түрі ретінде медициналық қызметтерді өтеулі көрсету шартының мәселелерін шешу қажеттілігі айқын болды.

Ақылы медициналық қызмет көрсету туралы шарт бойынша емдеу-профилактикалық ұйым тиісті емдеу әдістерін таңдап, медициналық құпияны сақтай отырып, азаматқа білікті медициналық көмек көрсетуге міндеттенеді, ал азамат өзінің денсаулық жағдайы, емдеу барысы және салдары туралы ақпаратты талап етуге құқылы, емдеу-профилактикалық ұйымның нұсқамаларын орындауға және медициналық көмекке ақы төлеуге міндетті.

ҚР Азаматтық кодексінде медициналық қызметтерді өтеулі көрсету шартының ерекшеліктері айқындалмаған, бірақ өтеулі қызметтер көрсетуге қатысты шарттық қатынастар АК 33-тарауының қағидаларына сәйкес реттеледі. Азаматтық кодекстің 683-бабында медициналық қызметтер туралы айтылады, бірақ тарау ережелерінде мұндай қызметтердің ерекшелігі көрсетілмеген, сондықтан мұндай қызметтер байланыс қызметтерінен немесе ақпараттық қызметтерден заң жүзінде ерекшеленбейді. Дегенмен, ақылы медициналық қызмет көрсету шарты оны басқа шарттардан ерекшелендіретін және арнайы заңнамамен анықталған белгілі бір айырымдық белгілеріне ие.

Медициналық көмек көрсету жөніндегі қатынастарды реттейтін негізгі нормативтік актілердің қатарына ҚР «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі; Денсаулық сақтау субъектілерінің ақылы қызметтер көрсету қағидаларын және ақылы медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) ұсыну жөніндегі шарттың үлгілік нысаны (әрі қарай – Қағидалар) [97] жатады.

Ең алдымен, шарттың осы түрінің біліктілік белгісі – бұл медициналық қызмет

болып табылатын шарттың пәні. Сондай-ақ, жариялылық, өтелмелілік, ауызша қорытындыға жол бермеу, консенсуалдық сияқты шарттың белгілерін атап өтеміз [98].

Шарт тараптары – медициналық ұйым (немесе жеке кәсіпкер) және пациент. Вакцинация, пластикалық хирургия және т.б. кезінде сау азамат пациент бола алады.

Медициналық ұйымдарға әртүрлі ұйымдық-құқықтық нысандағы заңды тұлғалар жатады. Мемлекеттік және мемлекеттік емес медициналық мекемелер денсаулық сақтау басқармасының уәкілетті органының арнайы рұқсаты бойынша тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлеміне қосымша ақылы медициналық қызметтер көрсете алады.

Медициналық қызмет лицензия негізінде жүзеге асырылады. Медициналық қызметке жоғары және орта медициналық білімі, сондай-ақ маман дипломы мен сертификаты бар адамдар жіберіледі.

Ақылы негізде көрсетілетін медициналық көмекті (ақылы медициналық қызметтер) денсаулық сақтау субъектілері стандарттарға сәйкес шарттық негізде көрсетеді (Қағидалардың 4-тармағы).

Ережелер шарттың Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында айқындалған тәртіппен жасалатынын белгілейді. Тиісінше, АК-нің 33-тарауының жалпы ережелері және шарттар жасасу тәртібі туралы АК-нің басқа да жалпы ережелері қолданылуға жатады.

Тәжірибеде көбінесе ақылы медициналық қызмет көрсету туралы шарт тараптардың түбіртекті толтыруы және қол қоюы арқылы жазбаша нысанда жасалады, қосымша жеке құжатпен шарт жасалуы мүмкін. Пациентке қолдануға рұқсат етілмеген жаңа емдеу әдістерін, дәрілік заттарды қолдану қажет болған кезде пациенттің жазбаша келісімі қосымша талап етіледі.

Өтелмелі медициналық қызметтер көрсету туралы шарттың мазмұнына тоқталайық.

Өтелмелі медициналық қызметтер көрсету туралы шарттың пәнін медициналық қызмет, яғни профилактикалық, емдеу-диагностикалық, оңалту, протездік-ортопедиялық және тіс протездік көмек көрсету құрайды.

Науқас өзінің денсаулық жағдайы туралы ақпарат алуға құқылы. Мұндай ақпарат зерттеу нәтижесі, диагнозы, болжамы, емдеу әдісі, онымен байланысты қауіп, салдары және емдеу нәтижесі туралы мәліметтерді қамтиды. Ақпарат сыпайылылқпен және қолжетімді түрде хабарлануы керек. Науқастың талабы бойынша оған денсаулық жағдайын көрсететін медициналық құжаттардың (амбулаториялық карта, еңбекке жарамсыздық парағы, анықтама және т.б.) көшірмелері ұсынылады.

Денсаулық жағдайы туралы ақпарат пациентке немесе ол көрсеткен адамға жеке беріледі. Аурудың даму болжамы жағымсыз болған жағдайда, егер пациент бұл туралы хабарлауға тыйым салмаса, ақпарат отбасы мүшелеріне хабарланады.

Науқас емделуден бас тартуға немесе оны кез келген кезеңде тоқтатуды талап

етуге құқылы. Бас тартқан кезде пациентке ықтимал салдарлар түсіндіріледі, бұл азамат пен медицина қызметкері қол қойған медициналық құжаттамадағы жазбамен расталады. Науқас медициналық қызметкерлердің нұсқауларын және медициналық мекеменің режимін ұстануға міндетті. Нұсқаулар емдік мақсаттарға қызмет етуі және пациенттің физикалық, психикалық жай-күйін және тұрмыстық, материалдық жағдайларын ескере отырып орындалуы тиіс.

Науқас медициналық (дәрігерлік) құпияның сақталуына құқылы. Медициналық құпияға медициналық көмекке жүгіну фактісі, денсаулық жағдайы, аурудың диагнозы туралы ақпарат және пациенттің отбасылық, интимдік өмірі, туыстарының денсаулығы туралы ақпаратты қоса алғанда, өзге де мәліметтер жатады. Алайда пациенттің келісімінсіз жұқпалы аурулардың, жаппай уланулар мен зақымданулардың таралу қаупі төнген кезде; тергеп-тексеру органдарының, прокурордың және соттың сұрау салуы бойынша тергеуге немесе сот талқылауына байланысты; 14 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған балаға ата-анасын хабардар ету үшін, сондай-ақ денсаулық туралы Кодексте белгіленген кейбір басқа жағдайларда көмек көрсету кезінде медициналық құпияны құрайтын мәліметтерді беруге жол беріледі.

Науқас медициналық қызметтерге ақы төлеуге міндетті, бұл кассалық чекпен немесе басқа банктік құжаттың көшірмесімен расталады. Шұғыл медициналық араласуды қажет ететін жағдайлар (жазатайым оқиға, жарақат) кезіндегі жедел медициналық көмекті кез келген медициналық ұйым тегін көрсетеді.

Емдеу-алдын алу ұйымы Қазақстан аумағында рұқсат етілген емдеу әдістеріне қойылатын талаптарға жауап беретін, сондай-ақ ұйым персоналының бейіні мен мамандығына сәйкес келетін білікті медициналық көмек көрсетуге міндетті. Медициналық ұйым емдеу әдістерін анықтауға құқылы. Бірнеше әдістер болған кезде ең тиімді және ауыртпалықсыз түрін таңдау керек.

Табиғаты бойынша бұл шарт жария болып табылады, сондықтан жасалған шарттың жариялылығына байланысты медициналық мекеменің медициналық қызмет көрсету мүмкіндігі болған кезде өз міндеттемелерін орындаудан біржақты бас тартуына жол берілмейді.

Сонымен қатар, Қазақстан Республикасы Конституциясының 29-бабында: «Қазақстан Республикасы азаматтарының денсаулығын сақтауға құқығы бар. Республика азаматтары заңмен белгіленген кепілді медициналық көмектің көлемін тегін алуға хақылы» [99] деп белгіленген. Бұл конституциялық ереже мемлекеттің өз азаматтары алдындағы жауапкершілік дәрежесін сипаттайды.

Күнделікті өмірде азаматтардың денсаулықты қорғауға конституциялық құқығын медициналық мекемелер мен олардың қызметкерлері жүзеге асырады. Азаматтардың денсаулығын қорғауға, жоғарыда көрсетілген конституциялық ережелермен медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін тегін алуға құқығы медицина қызметкерлеріне жүктеледі.

Мемлекет басшысы 2021 жылғы 1 қыркүйектегі Қазақстан халқына Жолдауында медицина мәселелеріне «Денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін

арттыру» бөлімін арнады [100]. Егер пациенттер медициналық қызметкерлердің өз міндеттеріне немқұрайлы қарауынан зардап шегетін болса, денсаулық сақтау жүйесі тиімді бола алмайды.

Адамның өмірі мен денсаулығы маңызды әлеуметтік құндылықтар болып табылады, оларды қорғауда уақтылы және сапалы медициналық көмек үлкен маңызға ие. Сондықтан олар құқықтық қорғаудың ең құнды объектілеріне жатады.

Медициналық көмек көрсету саласындағы бұзушылықтардың салдары пациенттің өліміне дейін өкінішті болуы мүмкін. Мұндай жағдайлардың саны жыл сайын азаймайды, сондай-ақ пациенттердің медициналық қызметкерлерге немқұрайлылық, сауатсыз немесе уақтылы көрсетілмеген медициналық көмек үшін шағымдарының саны азаймайды.

Өзінің кәсіби міндеттерін бұзғаны үшін медицина қызметкерлері мынадай жауапкершілік түрлеріне тартылуы мүмкін: тәртіптік (ескерту, сөгіс, сыйлықақыдан айыру, жұмыстан шығару); азаматтық-құқықтық (пациентке келтірілген залалды сот арқылы толық көлемде өтеу, оның ішінде моральдық зиянды өтеу); қылмыстық, және бір медициналық құқық бұзушылық үшін бір мезгілде қылмыстық және азаматтық-құқықтық жауапкершілік.

Азаматтық-құқықтық жауапкершілікке тарту кезінде, ең алдымен, тараптар қатынастарының шарттық сипаты ескеріледі. Бірақ пациент пен медициналық ұйым арасындағы қатынастардың шарттық сипатына қарамастан, қалыптасқан практика бойынша, егер заңда немесе шартта жауапкершіліктің неғұрлым жоғары мөлшері көзделмесе, АК-нің 47-тарауының жалпы ережелері және АК-нің 936-946-бабының нормалары қолданылады.

Жауапкершілікке тарту шаралардың бірін таңдау медициналық ұйымды шартта немесе «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңында көзделген мөлшерде мерзімін өткізіп алғаны үшін тұрақсыздық айыбын төлеуден босатпайды. Тараптардың келісімі бойынша көрсетілген тұрақсыздық айыбы медициналық қызмет құнын төмендету, тұтынушыға бұрын енгізілген аванстың бір бөлігін төлемей немесе қайтармай қосымша қызметтер көрсету есебінен төленуі (ескерілуі) мүмкін.

Сапасыз медициналық көмек көрсету және медициналық қызметкерлер мен мекемелердің жауапкершілігі көбінесе медициналық қателік мәселесімен байланысты. «Дәрігерлік қателік» термині медициналық практикада қолданылады, бірақ оны заңнамада бекіту талап етілмейді, өйткені жауапкершілік мәселесі медициналық ұйымның кінәсінің болуына (болмауына) байланысты шешілуі керек және кейбір заңды мазмұны жоқ терминдермен жасырылмауы керек. Объективті себептерді ескере отырып, заңды жауапкершілікке тартылмайтын медициналық қателіктерге емдеу мекемелерінің (олардың қызметкерлерінің) нормативтік құқықтық актілерде белгіленген ережелерді бұзбайтын, бірақ денсаулыққа зиян келтіруге немесе өлімге әкеп соқтыратын, медицина қызметкерлері алдын ала болжай алмайтын кінәсіз әрекеттері жатқызылуы керек (мысалы, аурудың атипті дамуы, науқастың анатомиялық ерекшеліктері, ағзаның күтпеген аллергиялық

реакциясы, медициналық қамтамасыз етудің жеткіліксіздігі салдарынан) [101].

Жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шарт. Білім беру саласында қызметтер мектепке дейінгі білім беру мекемесі мен ата-аналар арасындағы мектепке дейінгі тәрбие мен білім беру туралы шартта; мектеп (гимназия) мен ата-аналар арасында бастауыш (негізгі, жалпы орта) білім беру туралы шартта; техникум (кәсіптік техникалық училище) мен ата-аналар (немесе тәрбиеленуші) арасында арнаулы орта білімі бар маман даярлау туралы шартта бекітілгенін тапты; ЖОО мен студент арасында жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шарт; ЖОО мен мемлекеттік (жергілікті) орган немесе заңды тұлға арасындағы студенттерді нысаналы қабылдауды ұйымдастыру туралы шарт; ЖОО (ғылыми ұйым) мен білім алушы арасында жоғары оқу орнынан кейінгі кәсіптік білім беру туралы шарт; ЖОО (Орталық) мен тыңдаушы арасында қосымша білім алуға арналған шарт.

Жоғары кәсіптік білімі бар маман даярлау туралы шарт бойынша жоғары оқу орны жоғары кәсіптік білімнің білім беру бағдарламасын іске асыру бойынша белгілі бір білім беру қызметтерін ұсынуға, ал студент – оқу жоспары мен білім беру бағдарламасында көзделген тапсырмалардың барлық түрлерін орындауға, ЖОО Жарғысын және ішкі тәртіп ережелерін сақтауға, сондай-ақ белгіленген мөлшерде, мерзімде және тәртіпте оқу ақысын төлеуге міндеттенеді.

Осы қызмет саласындағы негізгі нормативтік актілер жоғарыда аталған «Білім туралы» ҚР Заңы, Білім беру ұйымдарының түрлері мен типтері қызметінің үлгілік қағидалары болып табылады [102; 103; 104].

Айта кетейік, жоғары білім беру жүйесінде Қазақстан Республикасы тәуелсіздік алған сәттен бастап үкімет ауқымды білім беру реформаларын жүзеге асырды. 2010 жылы Қазақстан Еуропалық жоғары білім беру кеңістігі елдерінің тізімінде 48-ші орында тұрған Болон процесінің қатысушысы болды. Бүгінгі таңда Болон процесінің параметрлері тұрғысынан Қазақстанның жоғары білім беру жүйесі келесі құрылымға ие: бакалавриат, магистратура, докторантура.

Білім беру қызметтерін ұсынудың барлық түрлері мен деңгейлерінде қатынастар негізінен шарттық негізде құрылады. Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беретін ұйыммен жасалатын шарт мысалында осындай шарттың ерекшеліктерін қарастырайық.

Жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шарттың тараптары жоғары оқу орны (ЖОО) және студент болып табылады.

ЖОО-лар заңды тұлға мәртебесіне ие және құрылтайшыға байланысты мемлекеттік, мемлекеттік емес болып сараланады. Мемлекеттік ЖОО-лар мемлекеттік кәсіпорындар мен мекемелер нысанында, ал мемлекеттік емес ЖОО-лар коммерциялық емес ұйымдар үшін азаматтық заңнамада көзделген кез келген ұйымдық-құқықтық нысандарда құрылады.

Сондай-ақ, көрсетілетін қызметтің көлемі мен түріне байланысты жіктеу бар: университет, академия, институт.

Жоғары кәсіби білім берудің білім беру бағдарламалары бойынша білім беру

қызметін жүргізу үшін ЖОО-ның лицензиясы болуы тиіс. ЖОО-да педагогикалық қызметке жоғары кәсіби білімі бар адамдар жіберіледі. Аталған адамдардың білім беру цензы тиісті білім және (немесе) біліктілік деңгейі туралы мемлекеттік үлгідегі құжатпен куәландырылады.

Студент – оқу үшін ЖОО-ға қабылданған тұлға. Студенттің мәртебесі студенттік билетпен және белгіленген үлгідегі сынақ кітапшасымен расталады.

Шарт бірнеше құжаттармен – студенттің ЖОО-ға қабылдау туралы өтінішімен, ректордың ЖОО студенттерінің қатарына қабылдау туралы бұйрығымен, тараптар қол қойған шартпен, банк белгісі бар төлем тапсырмасының көшірмесімен немесе төлем туралы түбіртекпен ресімделеді.

Жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шарттың мазмұны бірқатар шарттарды қамтиды.

Шарттың пәні – әр түрлі білім беру қызметтері. Бірінші топты шарттың мәнін анықтайтын және оқу процесін ұйымдастыру, ақпарат беру, білімді игеруді тексеру жөніндегі іс-әрекеттерден тұратын оқыту қызметтері құрайды. Оқу процесін ұйымдастыру, өз кезегінде, оқу пәндерінің шеңберін, олардың мазмұнын, оқу реттілігін, оқытушылар құрамын, оқу бағдарламаларын, оқу құралдарын және т.б. таңдау бойынша әрекеттерді қамтиды. Қызмет барысында оқытушы жоғары оқу орнының қызметкері ретінде өзі жасаған немесе өзі өңдеген, оқу пәнінің негіздерін қамтитын ақпаратты береді. Білімді игеру емтихан, сынақ, тестілеу және т.б. ұйымдастыру арқылы тексеріледі.

Екінші топты оқу процесіне байланысты және білімді игеруді қамтамасыз ететін немесе тұрмысты, мәдени бос уақытты жақсартуға ықпал ететін немесе студенттің денсаулығын сақтауға бағытталған (кітапханамен, спорттық және мәдени кешендермен, емханамен және т.б. қызмет көрсету) ілеспе қызметтер құрайды.

ЖОО білім алушыларға сапалы білім алу үшін қажетті жағдайлар жасайды. Заң шығарушы білім беру сапасы терминінің жалпылама тұжырымдамасын анықтады. Сонымен, білім беру қызметінің сапасы «білім беру қызметінің тиімділігінің кешенді сипаттамасы, сондай-ақ білім алушы мен тәрбиеленушіні даярлаудың мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартының талаптарына, жеке тұлғаның, қоғамның және мемлекеттің қажеттіліктеріне сәйкестігі» ретінде сипатталады («Білім туралы» ҚР Заңының 1 б. 13-2 б.).

Тиісінше, шарт бойынша көрсетілетін білім беру қызметін, егер ол мемлекеттік білім беру стандартына және ЖОО-ның жергілікті актілерінде тұжырымдалған қосымша талаптарға сәйкес келсе, сапалы деп санауға болады.

Сонымен қатар, жоғары оқу орындары ұсынатын білім беру сапасының деңгейін анықтау үшін білім беру сапасын бағалаудың ұлттық жүйесі бар, ол «Білім беру сапасына сәйкестікті белгілеудің институционалдық құрылымдарының, рәсімдерінің, нысандары мен тәсілдерінің жиынтығы («Білім туралы» ҚР Заңының 14 б.)».

Заңда негізгі білім беру бағдарламаларын игеру мерзімдерін негізге ала

отырып, жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шарттың ең аз қолданылу мерзімі белгіленген: «бакалавр» біліктілігін алу үшін кемінде төрт жыл. Магистратура өз кезегінде 1-1, 5 жыл оқу мерзімі бар бейінді және оқу мерзімі 2 жылды құрайтын ғылыми-педагогикалық болып бөлінеді. Докторантура – жоғары оқу орнынан кейінгі білім, оның білім беру бағдарламалары философия докторы (PhD) бейіні бойынша доктор дәрежесін бере отырып, ғылыми, педагогикалық және (немесе) кәсіби қызмет үшін кадрлар даярлауға бағытталған. Докторантурада оқу мерзімі 3 жылды құрайды.

ЖОО тарап ретінде білім алушы алдында белгілі бір міндеттерге ие.

Біріншіден, ЖОО оқу жоспарын, жылдық күнтізбелік оқу кестесі мен сабақ кестесі негізінде оқу процесін ұйымдастыруға және жоғары кәсіптік білім берудің мемлекеттік білім беру стандартына сәйкес маман даярлауға міндетті. Екіншіден, ЖОО білім беру процесін материалдық-техникалық қамтамасыз етуді және жарақтандыруды, мемлекеттік және жергілікті нормативтік талаптарға сәйкес үй-жайларды жабдықтауды жүзеге асыруға міндетті. Үшіншіден, қорытынды аттестаттауды жүргізуге және аттестаттаудан өткенге тиісті білімі туралы құжат беруге міндетті.

Міндеттерімен қатар ЖОО педагогикалық қызметкерлер жүзеге асыратын академиялық еркіндіктерге ие – оқу пәнін өз қалауы бойынша еркін баяндау, ғылыми зерттеулер үшін тақырыптарды таңдау және оларды өз әдістерімен жүргізу.

Білім алушы шарт тарапы ретінде білімді меңгеруге, оқу жоспарында және білім беру бағдарламаларында көзделген тапсырмалардың барлық түрлерін белгіленген мерзімде орындауға, ЖОО Жарғысын, ішкі тәртіп пен жатақхана ережелерін сақтауға, оқу ақысын шартта көрсетілген мөлшерде, мерзімде және тәртіппен енгізуге міндетті.

ЖОО жүзеге асыруды қамтамасыз ететін шарттық құқықтардың ішінде ең алдымен білім алушының мемлекеттік білім беру стандартына сәйкес білім алуды талап ету және өз білімін қалыптастыруға қатысу құқығын атап өтеміз. Сонымен, студент жоғары оқу орны мен кафедра ұсынатын осы мамандық бойынша факультативті курстарды таңдай алады. Таңдалған мамандық бойынша оқу пәндерінен басқа, Жарғыда көзделген тәртіппен ЖОО-да оқытылатын кез келген басқа курстарды меңгеруге рұқсат етіледі.

Студент сондай-ақ: ЖОО қызметінің маңызды мәселелерін талқылауға және шешуге қатысуға; кітапханаларды, ақпараттық қорларды тегін пайдалануға; ЖОО әкімшілігінен жұмыспен қамту саласындағы жағдай туралы ақпарат алуға; ЖОО жарғысында көзделген тәртіппен ақылы оқудан тегін оқуға ауысуға; екі ЖОО-ның келісімімен бір ЖОО-дан екіншісіне ауысуға; ЖОО-да орын алуға құқылы санитарлық нормалар мен ережелерге сәйкес келетін жатақхана, тұрғын үйге мұқтаж болған кезде және ЖОО-ның тиісті тұрғын үй қоры болған кезде; арнайы заңнамаға сәйкес медициналық себептер бойынша және басқа да ерекше жағдайларда академиялық демалысты пайдалануға және т.б құқылы.

Жоғары кәсіби білімі бар маман даярлау туралы шартты тиісінше

орындамағаны үшін тараптардың жауапкершілігі төмендегідей болады.

Студент өзіне көрсетілетін білім беру қызметтерінің сапасына дау айта алады және сотқа шартты бұзу және шығындарды өндіріп алу туралы талап қоя алады. Мысалы, егер оқытылатын пәндер қатарына міндетті минимумды құрайтын пәндер кірмесе немесе мемлекеттік білім беру стандартымен салыстырғанда аудиториялық сағаттар саны едәуір қысқарса немесе тиісті жоғары білімі жоқ адамдарды оқытуға бірнеше рет тартқан жағдайда немесе тіл туралы заңнаманы бұзған жағдайда және басқа жағдайларда.

Студент ЖОО жарғысында және оның ішкі тәртіп ережелерінде көзделген міндеттерді бұзғаны үшін оған ЖОО-дан шығарылғанға дейін шаралар қолданылуы мүмкін.

Туристік қызметтер көрсету туралы шарт. Туризм саласында қызметтер мынадай шарттардың мазмұнын құрайды: туроператор мен турагент арасында туристік қызметтерді ұйымдастыру туралы; туроператор (турагент) мен турист арасында халықаралық туристік қызметтерді көрсету туралы шарт; туроператор (турагент) мен турист арасында ішкі туризм қызметтерін көрсету туралы шарт; туроператор (турагент) мен турист арасында клубтық демалысты ұйымдастыру туралы шарт.

Туристік қызметтер көрсету туралы шарт бойынша туроператор (турагент) туристік қызметтер кешенін ұйымдастыруға және қамтамасыз етуге міндеттенеді, ал турист жүріп-тұру еркіндігін пайдалануға, экскурсиялық қызмет көрсетуді, орналастыруды, тасымалдауды, тамақтануды және т.б. ұсынуды талап етуге құқылы және уақытша болатын елге (орынға) келу қағидаларын, белгіленген өзге де шектеу шараларын сақтауға, сондай-ақ ұсынылған қызметтерге ақы төлеуге міндетті.

Бұл саладағы қатынастар жоғарыда аталған туристік қызмет туралы ҚР Заңымен, сондай-ақ заңға тәуелді актілермен реттеледі.

Шарттың тараптары туроператор (немесе турагент) және турист болып табылады.

Бұл саладағы қатынастар жоғарыда аталған туристік қызмет туралы ҚР Заңымен, сондай-ақ заңға тәуелді актілермен реттеледі.

Шарттың тараптары туроператор (немесе турагент) және турист болып табылады.

Туроператор – туристік өнімді қалыптастыруды, таратуды және сатуды жүзеге асыратын тұлға. Турагент әдетте туроператор қалыптастырған туристік өнімді таратуды және сатуды ғана жүзеге асырады. Заңнамада өзгеше көзделмегендіктен, өтеулі қызмет көрсету туралы жалпы ережелерге сәйкес туроператор шартты жеке өзі орындауы тиіс (ҚР АК 684-бабы).

Шығу, кіру және ішкі туризм саласындағы туроператорлық қызмет туристік қызметтің лицензияланатын кіші түрі болып табылады. Турагенттік қызмет, сондай-ақ Қазақстан Республикасында жеке кәсіпкерлер ретінде қызметін жүзеге асыратын гидтердің, экскурсоводтардың және туризм нұсқаушыларының қызметі

хабарлама жасау тәртібімен жүзеге асырылады («Туристік қызмет туралы» ҚР Заңының 15-бабы).

Сауықтыру, танымдық, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттарда уақытша болатын елге (орынға) 24 сағаттан 6 айға дейінгі кезеңде ақылы қызметпен айналыспай немесе кемінде бір түнеуді жүзеге асыратын азамат турист болып саналады.

Туристік қызмет көрсету жария шарт болып табылады. Шарттың жария сипаты оны реттеудің кейбір ерекшеліктерін тудырады. Атап айтқанда, жария шарт ұғымына сүйене отырып (ҚР АК 387-бабы) Шарттың жария сипаты оның субъектілік құрамын айқындайды: жария шарт тараптарының бірі кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын тұлға. Айта кету керек, субъектіні мұндай анықтау коммерциялық емес ұйымның шартына қатысу мүмкіндігін жоққа шығармайды.

Туристік қызметтер көрсетуге шарт жасасуды ресімдейтін құжаттарға туристік жолдама, туристік ваучер, шарттың жеке құжат ретіндегі мәтіні, саяхат бағдарламасы, кассалық кіріс ордеріне түбіртек немесе чек, туристің жадынамасы жатады. Атап айтқанда, турист турдың құрамында қызметтерді сатып алған жағдайда, туристің тиісті қызметтерге құқығын растайтын құжат туристік ваучер болып табылады («Туристік қызмет туралы» Заңның 17 б. 8 т.).

Туристік қызмет көрсету шартын жасасудың арнайы қағидалары «Туристік қызмет туралы» ҚР Заңының 17-бабында көзделген. Аталған Заңның 17-бабының 1-тармағына сәйкес туристік қызмет көрсетуге арналған шарт гид пен экскурсовод жасасатын шарттарды қоспағанда, жазбаша нысанда жасалады және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келуге тиіс.

Туристік қызмет көрсету шартының елеулі ережелері уәкілетті орган бекіткен туристік қызмет көрсетуге арналған үлгілік шартта белгіленеді [105]. Үлгі шарттың елеулі ережелеріне шарттың пәні, бағасы, мерзімі және туристке ұсынылатын ақпарат жатады.

Қарастырылып отырған шарттың пәні тур деп аталады, яғни саяхат мақсатына байланысты экскурсияларды, бос уақытты ұйымдастыруды, шетелдік тіліндегі ақпаратты аударуды, тасымалдауды, орналастыруды, тамақтануды, туристерді қорғауды, емдеуді және басқа қызметтерді ұйымдастыру бойынша қызметтер кешені қамтылады. Шартта туристік орында болу бағдарламасы, саяхат бағыты, кездесулер мен шығарып салу және туристерді алып жүру тәртібі нақтыланады.

Шарттың мерзімі туралы ереже сапардың басталуын, аяқталуын және ұзақтығын көрсету жолымен ашылады. Қосымша ретінде жекелеген қызметтерді (экскурсиялар, трансферттер және т.б.) көрсету мерзімдері көзделеді.

Туристік өнімнің бағасы туристік жолдамада көрсетіледі. Төлем тәртібі тараптардың келісімімен айқындалады.

Турист уақытша болатын елге (орынға) келу және онда болу ережелері, жергілікті халықтың әдет-ғұрыптары, туристік көрсету объектілері, қоршаған ортаның жай-күйі туралы қажетті және дұрыс ақпарат алуға құқылы. Туристік қызметті жүзеге асыратын адам жолаушыларды көліктің кез келген түрімен

тасымалдау кезінде туристке жөнелту және межелі пункттердің атауларын, жолаушылардың негізгі құқықтары мен міндеттерін қамтитын жеке немесе топтық (туристік топқа қызмет көрсету кезінде) тасымалдау құжатын (билетін) беруге міндетті («Туристік қызмет туралы» Заңның 18-бабы).

Турист уақытша болатын елде (орында) қабылданған шектеу шараларын ескере отырып, жүріп-тұру еркіндігін, туристік ресурстарға қол жеткізу еркіндігін пайдалануға құқылы. Турист рухани қажеттіліктерді қанағаттандыру, физикалық күштерді қалпына келтіру және дамыту үшін туристік қызметтердің барлық кешенін ұсынуды талап етуге құқылы. Туристің құқықтары мен міндеттері ҚР «Туристік қызмет туралы» Заңының 4-бабымен егжей-тегжейлі реттелген.

Сонымен бірге, турист уақытша болатын елдің (орынның) заңнамасын, оның ішінде уақытша болатын елге (орынға) кіру ережесін және шығу ережесін сақтауға міндетті. Турист уақытша болатын елдегі (жердегі) табиғат, тарих, мәдениет ескерткіштеріне ұқыпты қарауға міндетті. Турист жеке қауіпсіздік ережелерін сақтауы керек. Атап айтқанда, егер турист жұқпалы аурулардың жоғары қаупіне ұшырауы мүмкін уақытша болатын елге (орынға) саяхат жасау көзделсе, ол халықаралық медициналық талаптарға сәйкес профилактикадан өтуге міндетті.

Туроператордың (турагенттің) негізгі міндеті – белгіленген мерзімде шартта келісілген туристік қызметтер кешенін ұйымдастыру және ұсыну. Заңда туристік қызмет түрлерінің толық емес тізімі бар:

1) турларды ұсыну жөніндегі қызметтер;

2) тұру орындарын беру жөніндегі қызметтер;

3) тамақтандыруды ұсыну жөніндегі қызметтер;

4) ақпараттық, жарнамалық қызметтер;

5) көлік қызметтері;

5-1) көліктің барлық түрлеріне билеттерді және іс-шараларға қатысуға билеттерді ұсыну (брондауды, сатуды және жеткізуді қоса алғанда) жөніндегі қызметтер;

6) ойын-сауық қызметтері;

7) туристік қызмет көрсету шартында көзделген өзге де туристік қызметтер көрсетіледі.

Тараптардың әрқайсысы шарт жасасу кезінде тараптар туындаған мән-жайлардың елеулі өзгерістеріне байланысты шартты өзгертуді немесе бұзуды талап етуге құқылы. Заң мән-жайлардың елеулі өзгерістеріне: саяхат жағдайларының нашарлауы, жасау мерзімдерінің өзгеруі; топтағы туристердің шартта көрсетілген ең төменгі санының жетіспеуі; көлік тарифтерінің күтпеген өсуі; салықтар мен алымдардың жаңа ставкаларын енгізу немесе қолданыстағы ставкаларын арттыру; ұлттық валюталар бағамының күрт өзгеруі жатады.

Туристік қызмет көрсету туралы шарт бойынша міндеттерді бұзғаны үшін жауапкершілік институтын қолданудың кейбір ерекшеліктері бар. Туристерге келтірілген залалдар мен моральдық зиянды өтеу Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасына сәйкес жүргізіледі. Алайда, сот практикасы көрсеткендей,

онлайн-қызметтерді көрсетуді дамытуға байланысты, сапасыз қызмет көрсеткені үшін жауапқа тартуға байланысты дауларды қарау кезінде соттар әрдайым орындаушының мәртебесін дұрыс анықтай бермейді және нәтижесінде мұндай орындаушы азаматтық-құқықтық жауапкершілікке тартылмайды. Мәселен, турист ЖШС мобильді қосымшасы арқылы (Travel билеттерін іздеу және сатып алу бойынша онлайн-сервис) Стамбул-Лондон-Бриджтаун (6001-23-00-3ГП/523) бағытындағы авиабилеттерді сатып алды. Алайда, авиатасымалдаушы ұшудың көрсетілген күнінде (2022 жылғы 12 қыркүйек) туристі рейске жібермеді және төлемнің болмауына байланысты отырғызу талонын бермеді. Турист сотқа ЖШС-ге авиабилеттер мен моральдық зиян үшін өз шығындарын шамамен 2 млн теңгеге өтеу міндеттемесі туралы талап арызбен жүгінді.

Бірінші сатыдағы сот талапты ішінара қанағаттандыра отырып, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 7-бабына және 24-бабының 6-тармағына сілтеме жасай отырып, тараптар арасында жасалған агенттік шарттың талаптарын көрсетті. 2022 жылғы 16 қыркүйектегі төлем тапсырмасымен расталған билеттерді төлеудің болмауына байланысты, яғни жоспарланған ұшудан 4 күн өткен соң талапкерді ұшақ бортына жібермеу фактісі де назарға алынды. Тұтынушы құқықтарының бұзылуына байланысты ЖШС-тен сатып алынған және пайдаланылмаған авиабилет және моральдық зиянды өтеу үшін шамамен 600 мың теңге өндірілді.

Апелляция бұл шешіммен келіспеді, ЖШС-ге билет құнын қайтару бойынша жауапкершілік жүктеудің құқықтық негіздерінің жоқтығын алға тартты. Соттың қорытындысы авиатасымалдаушының Бриджтауннан қайту билетінің болмауына байланысты талапкерді ұшақ бортына жібермеу туралы жауабымен негізделген. Талапкер «Бриджтаун-Лондон» бағытымен қайту билетін 2022 жылдың 28 қыркүйегінде ғана сатып алды. «IATA» сервисінің ақпараты бойынша, 550 мың теңгеден астам (авиабилет құны) іс жүзінде авиатасымалдаушының атына аударылған. Бұдан басқа, жауапкер Заңның 2-бабының 2-тармағына сәйкес бұл заң қаржылық және туристік салалардағы қатынастарға қолданылмайды деген уәжді алға тартады.

Әрине, соңғы уәждің болуы мүмкін емес. Сондықтан ҚР Жоғарғы Соты істі қарап, апелляция қорытындылары заң талаптарына сәйкес келмейтінін және нақты мән-жайларға қайшы келетінін атап өтті. «Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы» Заңның 1-бабының 2), 4), 5), 6) тармақшаларға сүйене отырып ЖШС қаржы ұйымына тән заңда көрсетілген белгілердің ешқайсысына ие емес, жауапкердің қызмет түрі де осындай критерийлерге сәйкес келмейді.

Жауапкер іс жүзінде айналысатын теміржол билеттерін, авиабилеттерді және турларды іздеу және сатып алу бойынша онлайн-сервис көрсету қаржылық қызмет болып табылмайды. Тиісінше, талапкер қаржылық қызметтерді тұтынушы емес. Тараптардың құқықтық қатынастары Заңның 2-1-бабының 2) және 4-1) тармақшаларының қолданылу аясымен қамтылады. Олардың мазмұнынан

тұтынушылардың құқықтарын қорғау, оның ішінде сатушы (дайындаушы, орындаушы) ұсынатын тауарлар (жұмыстар, көрсетілетін қызметтер) туралы ақпараттың қолжетімділігі мен дұрыстығы қағидаттарының негізінде жүзеге асырылады; электрондық коммерцияда тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету сауданың басқа нысандарында ұсынылатын қорғау деңгейінен кем емес.

Заңның 10-бабының 1-тармағында тұтынушының Заңның 25-бабына сәйкес тауар (жұмыс, қызмет) туралы, сондай-ақ сатушы (дайындаушы, орындаушы) туралы толық, анық және уақтылы ақпарат алу құқығы бекітілген. Заңның 25 – бабы 1-тармағының 2) тармақшасы бойынша тауар (жұмыс, көрсетілетін қызмет) туралы ақпарат міндетті түрде ұсынылатын жұмыстардың (көрсетілетін қызметтердің) түрлері мен ерекшеліктерін қамтуға тиіс. Заңның бұл ережелері осы құқықтық қатынастардағы экономикалық әлсіз тарап ретінде сатып алушы азаматтардың (қызметтерге тапсырыс берушілердің) мүдделерін қорғауға, олардың тиісті сапалы тауар алу құқығын іске асыруын қамтамасыз етуге бағытталған.

Даулы құқықтық қатынастарда ЖШС онлайн-сервис арқылы талапкерге авиабилетті сатып алды, ол үшін төлем алды, осыған байланысты ол туралы шынайы және толық ақпарат беруге міндетті болды. Тұтынушыны осындай ерекшеліктер мен ережелер туралы хабардар ету сатушының міндеті болып табылады, егер ол орындалмаса, ол сатып алатын қызметті кедергісіз ала алмайды.

Жоғарыда көрсетілген бағыт бойынша билеттерді онлайн-сату сервисі арқылы авиабилетті сатып алу кезінде осы императивті нормаларды бұза отырып, ЖШС талапкерге міндетті түрде кері авиабилеттің болуы қажеттігі туралы хабардар етпеді. Сондықтан жауапкердің мұндай ақпаратты беруге міндетті емес екендігі туралы апелляциялық шағымның қорытындылары дұрыс емес деп танылды.

Жоғарғы Сот осы дәлелдердің барлығын жиынтықта бағалап, апелляциялық қаулының күшін жойып, бірінші сатыдағы сот шешімін күшінде қалдырды [106].

3 ҚОҒАМДЫҚ ҚАТЫНАСТАРДЫ ЦИФРЛАНДЫРУ ЖАҒДАЙЫНДА АҚЫЛЫ ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ ШАРТТАРЫ

3.1 Ақылы қызмет көрсету шарттарын электрондық нысанда жасау ерекшеліктері

Әлемнің көптеген заманауи мемлекеттерінің заңнамалары электрондық коммерция мен цифрлық қызметтердің дамуын белсенді түрде қолдайды. Бұл цифрлық экономиканың елдің дамуы мен ақпараттық технологиялар саласындағы инновацияларды қолдау үшін маңыздылығын түсінумен байланысты.

Заңдар мен нормативтік актілер электрондық нысанда шарттар жасасудың ережелері мен рәсімдерін белгілейді. Олар шарт нысанына, тараптардың аутентификация процесіне, цифрлық қолтаңбаны пайдалануға және тараптар үшін құқықтық қорғауды қамтамасыз ететін басқа аспектілерге қойылатын талаптарды анықтайды.

Электрондық түрде келісім-шарт жасау процесі офлайн мәмілелерге қарағанда әлдеқайда жылдам болуы мүмкін. Электрондық платформалар мен арнайы мамандандырылған бағдарламалардың көмегімен жеткізуді немесе тікелей кездесуді күтпестен бірден құжаттарды жіберуге, қол қоюға және құжаттармен бөлісуге болады.

Электрондық жүйелер тараптарға шарт талаптарын оңай келісуге, өзгерістер енгізуге және қол қою процесін бақылауға мүмкіндік береді. Өзгерістерге түсініктеме беру және бақылау құралдары тараптар арасындағы байланысты жеңілдетеді және келісімге келу барысын жылдамдатады.

Электрондық нысанда шарттар жасасу көптеген қағаз құжаттамаларды болдырмауға мүмкіндік береді. Бұл экологиялық таза ғана емес, сонымен қатар қағаз сатып алуға, басып шығаруға және қағаз құжаттарды сақтауға арналған шығынды, яғни ақшаны үнемдейді.

Офлайн мәмілелер жағдайында кездесулерді ұйымдастыруға, құжаттарды жіберуге және логистикалық операцияларға айтарлықтай уақыт пен ресурстар қажет болуы мүмкін. Электрондық түрде бүкіл процесті онлайн режимінде жүзеге асыруға болады, бұл логистикалық шығындарды азайтады және мәміле жасаудың бүкіл процесін жылдамдатады.

Ақпараттық технологиялардың дамуымен және интернеттің таралуымен көптеген компаниялар цифрлық трансформацияның артықшылықтарын мойындайды. Электрондық іс жүргізу формасына көшу көптеген бизнес-процестердің, соның ішінде қызмет көрсетудің интернет арқылы қол жетімді болатындығын білдіреді.

Бұл үрдіс компаниялардың өз клиенттерімен және серіктестерімен қарым-қатынасында айтарлықтай өзгерістерге әкеледі. Бұрын тек офлайн режимінде ұсынылған қызметтер енді онлайн режимінде қолжетімді. Мысалы, медициналық кеңестер, білім беру курстары, жеткізу қызметтерінің әртүрлі түрлері және т.б. енді

интернет арқылы алуға болады.

Қазіргі тұтынушылар онлайн қызметтердің ыңғайлылығы мен қолжетімділігін көбірек бағалайды. Олар физикалық кеңселерге немесе дүкендерге бармай-ақ қызметтерді алуды жөн көреді, өйткені бұл олардың уақыты мен күш-жігерін үнемдейді. Интернет арқылы қызметтерге жылдам қол жеткізу тұтынушыларға өз мәселелерін өздеріне ыңғайлы кез-келген уақытта шешуге мүмкіндік береді, бұл әсіресе қазіргі динамикалық әлемде маңызды. Олар үйден немесе кеңседен шықпай-ақ, компьютер немесе мобильді құрылғы арқылы қызметтерге тапсырыс бере алады және онлайн келісім-шарттар жасай алады.

Электрондық платформалар тараптарға әлемнің кез-келген уақытында және кез-келген жерінен мәмілелер жасауға мүмкіндік береді, бұл оларға үлкен икемділік береді және келісімге келу процесін жылдамдатады.

Онлайн қызметтер 24/7 қолжетімді, бұл оларды тұтынушыларға ыңғайлы етеді. Орны мен уақытына қарамастан, клиенттер қызметтерге қол жеткізе алады және олар үшін ыңғайлы кез-келген уақытта келісімшарт жасай алады. Бұл әсіресе офлайн орындарға бару және мәмілелер жасау үшін бос уақыты шектеулі адамдар үшін өте маңызды.

Нәтижесінде, электрондық нысанда шарттар жасасу шарттар мен мәмілелерді келісу процесін жеделдете отырып, қағаз құжаттама мен логистикаға шығындарды азайта отырып, уақыт пен ресурстық шығындарды айтарлықтай азайтуға мүмкіндік береді.

Ақылы қызмет көрсету шартының нысанына келетін болсақ, ҚР АК 39-тарауы оған арнайы талаптар қоймайды, сондықтан мәмілелер нысаны туралы жалпы ережелерді басшылыққа алу керек.

ҚР АК 151-бабына сәйкес мәмілелер ауызша немесе жазбаша нысанда (жай немесе нотариаттық) жасалады. Заң шығарушы келесі ережені бекітті: заңмен немесе тараптардың келісімімен жазбаша немесе басқа да белгілі бір нысан белгіленбеген мәміле ауызша жасалуы мүмкін. Мәміленің бұл түріне жалпыға бірдей танылған ережелер қолданылады, бірақ белгілі бір ауызша нысанның тізбесі заңмен бекітілмеген, дегенмен мәміленің ауызша нысаны, егер мәміле жасау тәртібіне қойылатын талаптарда ерекшеліктер көзделмесе, қолдануға рұқсат етілген ең қарапайым нысан болып саналады.

Ақылы қызмет көрсету шартының атауына сүйене отырып, ол ақылы негізде ұсынылуы керек, яғни тапсырыс беруші мұндай қызметтерді орындаушы көрсеткеннен кейін оларды төлеуге міндетті.

ҚР АК 152-бабында жасалуы міндетті түрде жазбаша нысанда жасалатын мәмілелердің ашық тізбесі бекітілген. Біріншіден, бұл кәсіпкерлік қызмет процесінде жүзеге асырылатын мәмілелер; екіншіден, оларды жасау кезінде орындалатын мәмілелерді қоспағанда, жүз айлық есептік көрсеткіштен астам сомаға жасалатын мәмілелер; үшіншіден, заңнамада немесе тараптардың келісімінде көзделген өзге де жағдайларда жасалатын азаматтық-құқықтық мәмілелер.

Ақылы қызмет көрсету шарттарының (байланыс қызметтері, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтер, оқыту, туристік қызмет көрсету қызметтері және басқа да қызметтер) түрлерінің тізіміне сүйене отырып, аталған шарттардың көпшілігі кәсіпкерлік қызметке жататындығын айтуға болады.

Егер аудиторлық қызмет ұғымына жүгінетін болсақ, онда ол қаржылық есептілікке және қаржылық есептілікке байланысты басқа ақпаратқа аудит жүргізу және қызмет көрсету бойынша кәсіпкерлік қызмет ретінде анықталады (ҚР «Аудиторлық қызмет туралы» Заңының 1-б., 7-т.) [107].

Сондай-ақ, заң шығарушы туристік қызметті де кәсіпкерлік қызмет ретінде анықтайды (ҚР «Туристік қызмет туралы» Заңының 1-б., 12-т.).

Кәсіпкерлік қызметтің негізгі мақсаты – тауарларды өндіру, сату, жұмыстарды орындау немесе қызмет көрсету арқылы таза табыс алу [108]. Осыған сүйене отырып, орындаушы кәсіпкер деген қорытынды жасауға болады. Жоғарыда аталған өтеулі қызмет көрсету шарттарының барлық түрлері орындаушының атынан, тәуекелімен және мүліктік жауапкершілігі үшін жүзеге асырылады. Демек, ақылы қызмет көрсету шарттары жазбаша түрде жасалуы керек және тараптар немесе олардың өкілдері қол қоюы керек.

Сондай-ақ, «заңдарда немесе тараптардың келісімінде көзделген» реттерде мәмілелер міндетті жазбаша нысанда жасалуы тиіс (ҚР АК 152-б., 1-т., 3-т.). Осы орайда, ақылы негізде заң көмегін көрсету шарты жарқын мысал бола алады. «Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы» ҚР Заңының 17-бабына сәйкес, егер Қазақстан Республикасының заңдарында өзгеше белгіленбесе, заң көмегін көрсету туралы жазбаша шарт негізінде жеке және заңды тұлғаларға ақылы түрде көрсетілетін заң көмегі өтеулі негіздегі заң көмегі деп танылады [109].

Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында мынадай ереже бекітілген: мәміленің жазбаша нысаны қағаз жеткізгіште немесе электрондық нысанда жасалады (ҚР АК 152-б., 1-т., 1-1-т.). Заң шығарушы мәміленің электрондық нысанын жазбаша нысанға теңестірді. Мұнда мысал ретінде автокөлік иесінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру шартын келтіруге болады. Мұндай шарт сақтандырушының сақтандыру полисін электрондық нысанда ресімдеуі арқылы жасалады («Көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы» ҚР Заңының 10-б., 5-т.) [110].

Әдебиеттерде мәміленің электронды нысанының құқықтық сипаты көбінесе қарапайым жазбаша нысанның баламасы ретінде анықталады. Көптеген ғалымдар Интернеттегі ақпараттық технологиялар арқылы мәміле жасау мәміленің сипатын өзгертпейді және оның механизмі туралы идеяларға әсер етпейді деп санайды [111, 114 б.].

Жазбаша нысанда мәміле жасауға субъектілерді және олардың ерік білдіруінің мазмұнын айқындайтын хаттар, жеделхаттар, телефонограммалар, телетайпограммалар, факстар, электрондық құжаттар, электрондық хабарламалар

немесе өзге де құжаттар алмасу теңестіріледі. Көріп отырғанымыздай, мұнда ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы берілетін құжаттардың тізімі бекітілген.

Өтеулі қызметтер көрсету шарты жария болып табылады, яғни онда көрсетілетін қызметті берушінің өз қызметінің сипаты бойынша оған жүгінген әрбір адамға қатысты жүзеге асыруға тиіс осындай қызметтер көрсету жөніндегі міндеті көзделеді. Бұл тұтынушыға тиісті қызметтерді ұсыну мүмкіндігі болған кезде мұндай шартты жасасудан бас тартуға жол берілмейтінін білдіреді.

Мысал ретінде риэлторлық қызмет көрсету шартын келтіруге болады. Қазақстан Республикасы «Жылжымайтын мүлік нарығындағы риэлторлық қызметтер. Жалпы талаптар» Ұлттық стандартының 2.2-тармағына сәйкес, риэлторлық қызмет – бұл жылжымайтын мүлік объектілерімен және оларға құқықтармен операциялар жасау кезінде орындаушы тапсырыс берушілерге көрсететін өтеулі қызмет. Риэлторлық қызметтерді Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен тіркелген және олар туралы мәліметтер Бірыңғай электрондық тізілімге енгізілген заңды тұлғалар немесе жеке кәсіпкерлер көрсете алады [112]. Тапсырыс беруші мен орындаушы арасында шарт жасалуы тиіс, оның мәні риэлторлық қызмет көрсету болып табылады. Осы Ұлттық Стандартта заң шығарушы мұндай шартты қандай нысанда жасау керектігін көрсетпейді. Алайда, жылжымайтын мүлікпен жасалатын барлық мәмілелер осындай мүлікке құқықтарды мемлекеттік тіркей отырып, міндетті жазбаша нысанда жасалуы тиіс екені белгілі.

Айта кету керек, 2024 жылдың сәуір айының басында риэлторлық қызметтер саласын қадағалау шараларын дайындау аясында мемлекеттік органдардың өкілдерімен және нарық қатысушыларымен бірнеше кеңестер өткізілді. Осы кездесулердің нәтижелері бойынша депутаттардың сауал салуына бірқатар ұсыныстар әзірленді.

Ұсынылған шаралардың ішіне жоғарыда аталған Ұлттық Стандарт негізінде кәсіби риэлторларға арналған критерийлерді әзірлеуді енгізуге болады.

Сонымен қатар, заңнамада интернет-платформалар арқылы мәмілелер жүргізу туралы талаптарды бекіту, содан кейін билік органдарында тіркеу қарастырылады. Бұл инновациялар электрондық нысанда өтеулі қызмет көрсету шарттарын жасасудың қажеттілігі мен өзектілігін көрсетеді.

Сондай-ақ, жылжымайтын мүлік агенттерінің қызметін платформалық жұмыспен қамтуды пайдалану бойынша Yandex.taxi-ге ұқсас, Қаржы, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрліктерінің пилоттық жобаларына қосу жоспарлануда [113].

Қызмет көрсетудің электронды нысанына көшу тұтынушыларға ыңғайлылықтың артуына әкеледі, өйткені олар қажетті қызметтерді үйден немесе кеңседен компьютер немесе мобильді құрылғы арқылы ала алады. Сонымен қатар, ол қызмет көрсету географиясын кеңейтеді, бұл компанияларға әлемнің кез-келген жерінде клиенттерге қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Бұл тенденцияның айтарлықтай экономикалық салдары бар, өйткені процестерді цифрландыру компанияларға үй-жайларды жалға алу шығындарын азайтуға, өндіріс процестерін оңтайландыруға және тиімді онлайн құралдарды пайдалану арқылы тұтынушыларға қызмет көрсетуді жақсартуға мүмкіндік береді.

Тұтастай алғанда, істерді жүргізудің электрондық нысанына көшу бизнес үшін жаңа мүмкіндіктер ашады және тұтынушылар үшін қолайлы жағдайлар жасайды, бұл процестің тек өзектілігін арттырып қана қоймай, сонымен қатар қазіргі әлемде компаниялардың табысты дамуы үшін де маңызды үрдіске айналды..

Отандық ғалымдар арасында электрондық құжат айналымын азаматтық-құқықтық реттеу, оның ішінде құқықтық табиғатты талдау және онлайн-мәмілелер жасасу мәселелеріне зерттеу жүргізген М.К. Сулейменовті атап өткен жөн [114].

Айта кету керек, соңғы 5 жылда қазақстандық зерттеушілер электрондық мәмілелер жасасуды құқықтық реттеу мәселелерін зерттеумен белсенді айналысты. Мәселен, осы саладағы алғашқы диссертациялық зерттеулердің бірі А.К. Кусаинованың «Қазақстан Республикасындағы электрондық құжат айналымы саласындағы қатынастарды азаматтық-құқықтық реттеу» тақырыбындағы диссертациясы болып табылады [115]. Осы диссертациялық зерттеу шеңберінде автор электрондық мәміле ұғымының проблемалық мәселелерін және оның нысанын, осындай мәмілелерді жасасу және орындау тәртібін зерттеді.

Осы тақырып бойынша мемлекеттік тілде жүргізілген диссертациялық зерттеулерді ерекше атап өткіміз келеді. Осындай зерттеулердің ішінде Ж.К. Жетібаевтың «Электрондық мәмілелерді ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың даму дәуірінде жасау және орындау ерекшеліктері» тақырыбындағы диссертациясын атап өтуге болады [116].

ҚР АК 152-бабына жүргізілген талдау нәтижесінде автор «заң шығарушы электрондық мәмілені дербес, заңнамамен анықталмайтын, мәміленің жазбаша нысанын қамтитын, мәміле ретінде таниды. Шын мәнінде, «электрондық» мәміле мәміленің ауызша немесе жазбаша нысанынан бөлек нысан емес [116, 44 б.].

Автор электрондық мәміленің келесі анықтамасын ұсынды – бұл «тараптардың ерікті келісімімен электрондық деректермен алмасуға негізделген, сондай-ақ азаматтық құқықтық қатынастардың пайда болуына, өзгеруіне немесе тоқтатылуына бағытталған ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдана отырып, ақпараттық ортада жазбаша нысанда көрінетін жеке және заңды тұлғалардың еркін білдірілген әрекеттері» [117, 61 б.].

Диссертациялық зерттеулердің ішінде М.А. Жұмаділованың «Қазіргі жағдайдағы ҚР электрондық сауданы азаматтық-құқықтық реттеу» тақырыбындағы диссертациялық зерттеуін атап өтуге болады [117]. Автордың пікірінше, «электрондық мәмілені электрондық құжатты және/немесе электрондық ақпарат тасығышты пайдаланып электрондық хабарламаны алмасу арқылы жасалатын мәміле нысаны» деп түсіну керек [117, 12 б.].

Электрондық нысанда мәмілелер жасасу проблемаларын талдаумен айналысатын зерттеушілер арасында З.Н. Аданбекованы да атап өтуге болады.

Ғылыми еңбектерінде автор «электрондық мәміле», «Интернет-мәміле» және «электрондық нысандағы мәміле» ұғымдарының арақатынасының проблемалық мәселелерін зерттеді. З.Н. Аданбекова өз еңбектерінде: «Электрондық мәміле кез-келген электрондық байланыс құралдарын пайдалана отырып, азаматтық-құқықтық мәмілелер жасасуды қамтитын кең ұғым болып табылады. Мұндай құралдарға тек Интернет қана емес, сонымен қатар телеграф, телекс және телефакс кіреді. Өз кезегінде, интернет-мәміле тек интернетті азаматтық-құқықтық қатынастарды жүзеге асыру құралы ретінде пайдалануды білдіреді. Азаматтық тәжірибеде байланыстың басқа тәсілдері сирек қолданылатындықтан, көбінесе бұл ұғымдар синоним ретінде қарастырылады» – деген қорытындыға келеді. Автордың пікірінше, «электрондық нысандағы мәміле» ұғымына қатысты тараптардың белгілі бір нысанда көрсетілген ерік-жігерін білдіреді, сондықтан бұл ұғым электрондық мәміленің жалпы тұжырымдамасынан тар және тек мәміленің ресми аспектілеріне бағытталған.

М.А. Жұмаділова, Е.Ш. Дусипов және М.К. Жусупбекова электрондық мәмілені «ақпараттық және телекоммуникациялық технологиялар арқылы жасалатын және азаматтық құқықтар мен міндеттерді білдіруге, өзгертуге және тоқтатуға бағытталған азаматтар мен заңды тұлғалардың іс-әрекеттері» ретінде айқындауды ұсынды [118, 52 б.].

Ресейлік зерттеушілер Р.А. Марченко мен Д.Ф. Дюндюкова электронды мәмілені ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы дәстүрлі түрде жасалған ауызша мәміленің аналогы деп тануға болады деген қорытындыға келді. Қорытындылай келе, авторлар: «мәмілелер ауызша, электронды кеңістіктегі интернет-телефония келіссөздері арқылы ауызша ерік білдіру арқылы жасалуы мүмкін. Осындай тәсілмен келісімшарттар жасасу телефон арқылы келісімшарттар жасасуға ұқсас» деген тұжырымдама жасайды [119, 19 б.].

Л.Г. Ефимова «электрондық шарт деп қашықтықтан, оның ішінде электрондық агенттер арқылы, әртүрлі тәсілдермен (транзакциялық сайт арқылы, компьютерлік деректер алмасу арқылы немесе виртуалды қоғамдық форум арқылы және т.б.), белгілі бір жағдайлар туындаған кезде адамның қосымша командасынсыз жасалуы мүмкін, сондай-ақ автоматты түрде орындалуы мүмкін динамикалық және гипермәтіндік электрондық құжат түріндегі келісімді түсіну керек» деп атап өтті [120, 87-88 б.]. Басқаша айтқанда, бұл электрондық немесе басқа жабдық арқылы жүзеге асырылатын, сондай-ақ электрондық құжат түрінде ұсынылған мәміленің екі тарапының да ерік-жігерін білдіру тәсілі. Ұсыну нысанына қарамастан, бұл электрондық құжат мәміленің барлық қажетті деректері мен негізгі шарттарын қамтиды. Электрондық шарт, электрондық мәмілелердің жекелеген түрі ретінде, кез-келген форматтағы мәтіндік файл немесе компьютерлік бағдарлама түрінде ұсынылуы мүмкін.

Егер біз украин зерттеушілерінің тәжірибесіне жүгінетін болсақ, онда олардың арасында П.Подрецкийді атап өтуге болады, ол «электрондық мәміле» термині «интернет-транзакция» синонимі ретінде қолданылады деп санайды. Оның

қорытындысы бойынша барлық заңды қатынастарды Интернет желісі арқылы жүзеге асырылатын мәмілелер ретінде қарастыруға болады, Мұнда негізгі элемент веб-беттерді байланыс құралы ретінде пайдалану және мәміле жасау үшін ерік білдіру болып табылады. Автор атап өткендей, онлайн-кеңістікте жүзеге асырылатын мәмілелер көбінесе онлайн-келісімшарттар деп аталады.

Жоғарыда айтылғандай, қазақстандық азаматтық заңнамада «электрондық мәміле» ұғымы еш жерде бекітілмеген. Бірақ «электрондық коммерция» ұғымы бар, ол электрондық саудадағы, сондай-ақ ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асырылатын қызметтерді сатудағы кәсіпкерлік қызмет ретінде анықталады [121].

Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар деп – аппараттық-бағдарламалық кешенді және телекоммуникациялар желісін қолдана отырып жүзеге асырылатын электрондық ақпараттық ресурстармен жұмыс істеу әдістерінің және ақпараттық өзара іс-қимыл әдістерінің жиынтығы танылады (ҚР «Ақпараттандыру туралы» Заңының 1 б. 28 т.) [122].

А.К. Кусаинова атап өткендей, «электрондық сауда» және «электрондық коммерция» ұғымдарының ұқсастықтары мен айырмашылықтары бар. Қызметтің екі түрі де кәсіпкерлік қызмет деп танылады және екеуі де ақпараттық-коммуникациялық технологиялар арқылы жүзеге асырылады. Айырмашылығы – электрондық сауданың мақсаты – тауарларды сату, ал электрондық коммерцияның мақсаты – тауарларды сатудан басқа, қызметтерді сату [123, 149 б.]. Біздің ойымызша, заң шығарушы дәл осы электрондық коммерция тұжырымдамасында өтеулі қызметтерді электрондық нысанда көрсету шартының құқықтық негізін бекітті.

Электрондық нысанда өтеулі қызмет көрсету шартын жасасуға байланысты негізгі даулы мәселелер тапсырыс берушінің ұсынысты акцептеу процесіне және мәміле жасасқысы келетін адамның ерік білдіру әдістеріне қатысты.

Бұл мәселе бойынша біз Ф.С. Карагусовтың пікірін ұстанамыз, ол қоғам дамуының қазіргі кезеңінде, цифрлық технологиялар кең таралған кезде, электрондық хабарламалар немесе басқа да электрондық құжаттар алмасу арқылы мәмілелер жасау мүмкіндігі ерекше маңызға ие болады деп санайды. Бұл тәсіл мәміленің нысанына қойылатын талаптарды сақтамау салдарынан мәмілелердің жарамсыз болу қаупін азайтады және осы қатынастарға үшінші тұлғалардың қатысуын болдырмайды [124].

Бүгінгі таңда электрондық мәмілелерді жасасудың ең көп таралған тәсілдері екі негізгі әдіс болып табылады: click-wrap және browse-wrap келісімдері [125, 113 б.].

Click-wrap келісімі – бұл шарттармен келісімді растайтын арнайы өріске құсбелгі қою арқылы жасалатын электрондық шарт. Әдетте бұл өріс веб-сайтта келісімшарт мәтінінен кейін немесе сатып алуды жалғастыру түймесінің жанында орналасқан «Мен келісемін» мәтінімен ұсынылған [126, 43 б.].

Егер сатып алушы «Мен келісемін» өрісіне құсбелгі қоймаса, онда оған әдетте

төлемді жалғастыру және төлемге өту мүмкіндігі болмайды. Сондықтан, осы құсбелгіні қою әрекеті белсенді болып саналады және сатып алушының сатушының ұсыныс шарттарын қабылдауға және келісімшарт жасасуға ниетін растайды. Осылайша, құсбелгіні белсендіруді тараптың мәміле шарттарымен келісімін растайтын қағаз құжатындағы қолтаңбамен салыстыруға болады.

Шарт жасасудың осы түрінің басты проблемасы мәмілеге келісетін адамның жеке басын тексеруге болмайтындығымен байланысты. Click-wrap механизмі шартқа «қол қоятын» адамның қажетті құқық қабілеттілігіне кепілдік бермейді. Бұл сонымен қатар сатып алушы біреудің атын қолдана алады немесе жасырын әрекет ете алады немесе кәмелетке толмаған адам тапсырыс беруші бола алады дегенді білдіреді. Осылайша, click-wrap механизмдерін пайдалану Интернет желісіндегі электрондық мәміленің тараптарын анықтау мүмкіндігін толығымен дерлік жояды.

Browse-wrap, сондай-ақ «web-wrap» ретінде белгілі, шарттары веб-сайттың арнайы бөлімінде, көбінесе «Пайдаланушы келісімі», «пайдалану ережелері», «пайдалану шарттары» және т.б., орналастырылған келісім. Бұл әдісті қолданған кезде сатып алушы мәміле жасасуға белсенді келісім білдірмейді, сондықтан шарттармен келісетіндігін растамайды, тек олармен танысады. Бұл жағдайда мәміле жасауға ерік-жігер келесідей жүзеге асырылады: сатып алушы сайтты пайдалану ережелері туралы хабарлама алғаннан кейін платформаның немесе интернет-дүкеннің веб-сайтында қалуы керек [127, 114 б.].

Мысал ретінде «Olymp» клиникалық-диагностикалық зертханасының ақылы медициналық қызмет көрсету шартын келтіруге болады. Зертхана қызметінің негізгі мақсаты талдау жүргізу үшін қан алу болып табылады. Зертхананың веб-сайтында сіз «үйге шығу» қойындысын таба аласыз, оның ішінде тапсырыс беруші (пациент) өз деректерін толтыруы керек: аты-жөні, телефон нөмірі, қаласы, мекен-жайы (үйге бару үшін). Сондай-ақ, жеке терезе бар, онда тапсырыс беруші – пациент анализдер жүргізу үшін дәрігердің жолдамасын қоса алады. Ең соңғы қадам – «жазылу» батырмасын басу [128].

Мұндай қызметке тек үйге ғана емес, сонымен қатар тапсырыс беруші (пациент) ауруханада стационарлық емделіп жатқан жағдайда да тапсырыс беруге болады. Мұндай жағдай науқастың диагнозын анықтау үшін кешенді талдау жасау қажет болған кезде мүмкін, бірақ бұл медициналық мекеменің зертханасында тар профильді талдаулар жасалмайды. Бұл жағдайда пациент «үйге (медициналық мекемеге) шығу» қызметімен электрондық нысанда өтеулі медициналық қызмет көрсету (қан алу) шартын жасасуы мүмкін.

Осы зертхананың сайтында бір мекенжайға жалпы сомасы 15000 теңгеден асатын талдауларға тапсырыс беру кезінде шығу құны небәрі 1000 теңгені құрайтыны көрсетілген. Талдауларға төлем онлайн режимінде тапсырыс бергеннен кейін немесе сынақтарды жинауға келген медбикеге жасалуы мүмкін.

Шарттық құқық жүйесінің қазіргі жағдайы айтарлықтай өзгерістерге ұшырады. Азаматтық-құқықтық реттеудің дәстүрлі құралдары цифрлық экономиканың қарқынды дамып келе жатқан саласына толық бейімделмеген.

Осыған байланысты азаматтық және шарттық құқық доктринасында контрагенттердің қажеттіліктерін және электрондық азаматтық айналымды қанағаттандыруға бағытталған жаңа тұжырымдамалар пайда болады.

Интернет пен цифрлық технологиялардың дамуымен электрондық коммерция заманауи бизнестің ажырамас бөлігіне айналды. Компаниялар өз қызметтерін интернет арқылы ұсынады, бұл оларға клиенттерге әлемнің кез келген жерінде физикалық қатысуды қажет етпестен қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Электрондық қызметтердің икемділігі мен ауқымдылығы жоғары. Компаниялар өз қызметтерін әртүрлі нарықтардың әртүрлі мәдени, тілдік және құқықтық ерекшеліктеріне оңай бейімдей алады, бұл оларды жаһандық тұтынушылар үшін тартымды етеді.

Электрондық нысанда шарттар жасасу тараптар арасындағы өзара іс-қимыл процесін айтарлықтай жеңілдетуге мүмкіндік береді. Электрондық төлем жүйелері, онлайн қолтаңбалар және құжаттарды электрондық мұрағаттау арқылы компаниялар әлемнің кез келген нүктесінен клиенттермен тез және тиімді мәмілелер жасай алады.

Электрондық қызметтер географиялық шектеулерді жеңуге көмектеседі. Клиенттер қызметтерді компанияның физикалық кеңсесінде немесе белгілі бір жерде болмай-ақ ала алады. Бұл әсіресе шалғай немесе жету қиын аймақтардың клиенттері үшін өте маңызды.

Электрондық нысандағы қызметтер жаһандық нарықтарға қол жеткізуде шешуші рөл атқарады және электрондық нысанда келісімшарттар жасау компаниялар мен клиенттер арасындағы географиялық шектеулерге ауыртпалық түсірмей өзара әрекеттесуді жеңілдетеді және кеңейтеді. Бұл цифрлық экономиканың дамуына жағдай жасайды, электрондық мәмілелерге қатысушылар арасындағы қауіпсіздік пен сенімділікті қамтамасыз етеді және экономикалық өсу мен инновацияларға ықпал етеді.

3.2 Цифрлық технологияларды пайдалана отырып көрсетілетін қызметтің ұғымын (цифрлық қызметті) анықтау мәселелері

Ағымдағы онжылдықтың негізгі жаһандық үрдістерінің бірі қазіргі қазақстандық қоғамның түрлі аспектілеріне қамтитын цифрландыру болып табылады. Бұл процесс жаңа шындықты қалыптастырады, оның ерекшелігі өмірдің әртүрлі салаларында цифрлық технологияларды кеңінен қолдану болып табылады. Цифрландыру әлемдік экономикадағы экономикалық өсудің негізгі факторына айналуда.

Қоғамның жеке және жария секторларында цифрлық технологияларды қолдану тиісті қоғамдық қатынастарға белгілі бір ерекшелік береді, бұл оларды құқықтық және заңнамалық реттеу барысында есепке алуды талап етеді.

Әлемде цифрлық қызметтер нарығының белсенді дамуы мен маңыздылығының артуы байқалады, бұл экономикалық дамуға, қоғамның өмір

сүру деңгейіне, кәсіпкерліктің тиімділігіне және мемлекеттің қызмет көрсетуіне айтарлықтай әсер етеді. Қолданыстағы және жаңа қызмет түрлерін цифрландыру процесі клиенттердің қажеттіліктерін толық қанағаттандыруға, олардың адалдығына және уақытты үнемдеуге ықпал етеді, осылайша халықтың өмір сүру деңгейін жақсартуға ықпал етеді.

Қазіргі әлемде біз өтеулі қызмет көрсету шарттарынан туындайтын құқықтық қатынастардың күрделі өзгерістерден өтіп жатқанын байқаймыз. Экономиканы цифрландыру жағдайында бизнес ғаламтор мен соңғы цифрлық технологияларды пайдалана отырып, әлемдік нарықта жұмыс істейді. Осыған байланысты азаматтық-құқықтық институттарды жаңа жағдайларға интеграциялау қажеттілігі туындайды. Цифрлық платформаларда дамып келе жатқан қазіргі экономикалық қатынастарды өтеулі қызмет көрсету шарттары ретінде жіктеуге бола ма деген сұрақ туындайды.

Цифрландыру процестерінің әсерінен қоғамдық қатынастардың өзгеруі құқықты жаңғыртудың алғышарты болып табылатынын атап өткен жөн. 2019 жылы «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына жыл сайынғы Жолдауында Қ.К. Тоқаев Үкіметке заңнаманы жаңа технологиялық құбылыстарға бейімдеу қажет екенін атап өтті, олар – «ақылды қалалар», үлкен деректер (big data), 5G, блокчейн, цифрлық активтер, жаңа цифрлық қаржы құралдары [129].

1. «Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 1 ақпандағы № 922 Жарлығы [130];

2. «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы № 827 қаулысы [131] күшін жойған;

3. «Төртінші өнеркәсіптік революция жағдайындағы дамудың жаңа мүмкіндіктері» Қазақстан Республикасы Президенті Н.Ә.Назарбеавтың 2018 жылғы 10 қаңтардағы Жолдауы [132];

4. «2023-2029 жылдарға арналған цифрлық трансформация, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласын және киберқауіпсіздікті дамыту тұжырымдамасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 269 қаулысы [133].

Соңғы бес жылда біз ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып, қашықтықтан қызмет көрсетудің айтарлықтай өскенін байқадық, бұл ең алдымен 2020 жылы коронавирустық инфекцияның таралуына және пандемия жариялануына байланысты болды. Мұның бәрі экономикалық қатынастардың өзгеруіне әкелді және тиісті құқықтық қамтамасыз етуді талап етеді.

Қазіргі уақытта қызмет көрсету саласы тұтынушылар арасында жоғары сұранысқа және әртүрлі салаларда қолжетімді қызметтердің кең ауқымына байланысты кәсіпкерлік үшін тартымды сала болып табылады. Компьютерлік бұлтты есептеу және қызметтер, әртүрлі «ақылды» құрылғылар, технологиялық цифрлық платформалар, смарт келісімшарттар және басқалары сияқты цифрлық

технологияларды қолдана отырып қызмет көрсету ерекше тартымды бағыт болып табылады [134, 18 б.].

Сандық технологиялар – бұл ақпаратты сандық нысанда өңдеу, беру және сақтау үшін қолданылатын әдістер, құралдар және техникалық құралдар жиынтығы. Бұл технологияларға компьютерлік жүйелер, бағдарламалық қамтамасыз ету, деректер тасымалдау желілері, сандық құрылғылар және ақпаратты цифрлық түрде тиімді өңдеуге мүмкіндік беретін әртүрлі алгоритмдер мен хаттамалар кіреді. Олар ақпараттық технологиялар, медиа, телекоммуникация, ғылым, медицина, өндіріс және т.б. сияқты әртүрлі салаларда кеңінен қолданылады.

Бір жағынан, цифрлық технологияларды дамытуға деген қызығушылық оларды пайдалана отырып қызметтер жасайтын және ұсынатын әртүрлі субъектілерге байланысты. Екінші жағынан, цифрлық технологиялардың қолданылуы дамып келе жатқан азаматтық-құқықтық қатынастарға қатысуы жүйені қиындататын және техникалық функционалдығын кеңейте отырып, оның құқықтық табиғатын үнемі өзгертетін қатысушылардың болуын меңзейді.

Адамның әлеуметтік өмірінің кең спектрі әр түрлі дәрежеде қызмет көрсету мен қызметті тұтынумен байланысты. Қызметтер адамдардың өмірінің әртүрлі салаларындағы қажеттіліктері мен тілектерін қанағаттандыруда маңызды рөл атқарады: денсаулық пен білім беруден бастап ойын-сауық пен қаржылық операцияларға дейін. Бұл қызметтер біздің әлеуметтік өміріміздің барлық салаларына енеді. Олар қазіргі қоғамның ажырамас бөлігі және жайлы және сапалы өмір салтын сақтаудың маңызды факторы болып табылады.

А.А. Карцхия өзінің докторлық диссертациясы аясында цифрлық азаматтық айналым тұжырымдамасын жасады. Оның пікірінше, интернет-заттар жасанды интеллект және машиналық оқыту, блокчейн, бұлтқа негізделген компьютерлік қызметтер мен есептеулер, ақылды кешендер мен құрылғылар, үлкен деректер және т.б. сияқты озық цифрлық технологиялар азаматтық-құқықтық реттеудің жаңа ортасын қалыптастыру үшін технологиялық негіз құрды. Біз автормен келісе отырып, қазір цифрлық азаматтық айналым туралы заң жобасын әзірлеу қажеттілігі туындады деп санаймыз, заңда цифрлық азаматтық айналымның негізгі ұғымдары, принциптері, осындай айналымның объектілері мен субъектілері, реттеудің құқықтық режимінің ерекшеліктері, цифрлық мәмілелердің негізгі түрлері және т.б. бекітілуі қажет деп топшылаймыз [133, 255-278 б.].

Қазіргі әлемде тұтынушылар уақытты үнемдеуді, цифрлық шешімдерді қолдануды және қызметтерді алу кезінде жайлылықтың жоғары деңгейін бағалайды. Бұл іс жүзінде әрбір қызметтің сандық элементтерді қамтуына немесе толығымен электрондық ортаға көшуге әкеледі.

Қазақстан Республикасының қолданыстағы азаматтық заңнамасында «цифрлық қызмет» ұғымы бекітілмегенін атап өткен жөн.

«Цифрлық қызметтер» ұғымын түсінбес бұрын, «цифрландыру» ұғымын түсіну қажет деп санаймыз. Ғылыми әдебиеттерде бұл тұжырымдаманың әртүрлі түсіндірмелері берілген. Мәселен, Clerk J. Пікіріне орай, цифрландыру адам

қызметінің әлеуметтік және басқа барлық салаларына цифрлық технологияларды үздіксіз енгізуді білдіреді [135].

Кейбір ғалымдар цифрландыру цифрлық технологияларды бизнес-модельдердегі инновациялар үшін қолдануды, жаңа кіріс көздерін құруды және өнеркәсіптік экожүйелерде әртүрлі құндылықтарды қалыптастыру мүмкіндіктерін ұсынады деп санайды [136, 5 б.].

Зерттеушілердің келесі тобының пікірінше, цифрландыру операциялық тиімділікті арттыруды және цифрлық технологияларды пайдалана отырып, жаңа өнімдерді, қызметтерді және бизнес үлгілерін әзірлеуді білдіреді [137, 93 б.].

Қазақстандық зерттеушілер арасында Ғ.С. Қармысты ерекше атасақ, ол өз еңбегінде цифрландыру бизнес-процестерді жақсарту, жаңа өнімдер жасау және пайданы ұлғайту үшін цифрлық технологияларды пайдалануды қамтиды деген қорытындыға келген. Автордың пікірінше, «цифрландыру» термині қолданудың үш негізгі контекстіне ие:

1. Бизнес саласында цифрландыру цифрлық технологияларды пайдалану және цифрландырылған деректерді талдау арқылы бизнес-процестерді түрлендіруді және жақсартуды білдіреді;

2. Бизнестің жекелеген салаларында «цифрландыру» термині цифрлық бизнеске көшуді, жаңа цифрлық кірістер мен ұсыныстарды құруды білдіреді;

3. Бизнестен тыс цифрландыру электрондық үкімет, цифрлық денсаулық сақтау және білім беру сияқты қоғамдық және адам қызметінің әртүрлі салаларына цифрлық технологиялардың тұрақты енгізілуін сипаттайды [138, 29 б.].

«Цифрлық қызмет» ұғымын анықтау кезінде Еуропалық комиссия «әдетте сыйақы үшін, қашықтықта, электронды құралдарды пайдалана отырып және алушының жеке сұранысы бойынша ұсынылатын қызмет» деп танылады деген қорытындыға келді [139].

Ресейлік зерттеуші Н.Ш. Ватолкинаның пікірінше, цифрлық қызметтер «сұраныс бойынша және тұтынушылардың мүддесі үшін Интернет ақпараттық-коммуникациялық желісінде ақпараттық технологияларды пайдалана отырып жүзеге асырылатын, ақпарат пен өнімдерді цифрлық нысанда құру, іздеу, жинау, сақтау, өңдеу, ұсыну, тарату жөніндегі іс-қимылдар жиынтығы» болып табылады [140, 98 б.].

Р.Н. Мородумов Интернет арқылы ұсынылатын дәстүрлі қызметтер ретінде қарастырылатын цифрлық қызметтерге қатысты даулы пікір бар екенін атап өтті. Оның пікірінше, цифрлық қызметтер туралы мұндай түсінік тар және оларды электронды қызметтер ретінде қарастырған жөн. Электрондық қызметтер, әдетте, Интернет арқылы электрондық форматта көрсетіледі және тапсырыс берушіге электрондық құжат түрінде нәтижелер ұсынылуы мүмкін [141, 52 б.].

В.Я. Цветков пен С.Г. Семушкина электрондық қызметтер электрондық ресурстар негізінде құрылатынын, олар өз кезегінде ақпараттық-коммуникациялық технологияларға сүйенетінін және көбінесе ақпараттық сипатта болатынын атап өтті. Екінші жағынан, цифрлық қызметтер ең алдымен өтпелі технологияларға,

содан кейін ақпараттық-коммуникациялық технологияларға негізделген [142, 39-40 б.].

Айта кету керек, ҚР Азаматтық кодексінде «электрондық қызмет» немесе «цифрлық қызмет» ұғымы бекітілмеген. Алайда, ҚР салық заңнамасында «электрондық нысандағы қызметтер» деген анықтама бар – бұл жеке тұлғаларға телекоммуникациялар желісі және Интернет арқылы көрсетілетін қызметтер (ҚР Салық кодексінің 777-бабының 5-тармағы) [143].

Қазақстанда электрондық қызметтер негізінен қазіргі заманғы ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалана отырып көрсетілетін мемлекеттік қызметтер деп түсініледі. Бұл технологиялар бизнес пен қоғамға қызмет көрсету стандарттарын сақтай отырып және қабылданатын шешімдердің тиімділігін арттыра отырып, мемлекеттік органдардың жұмыс әдістерін қайта қарауға және басқарудың жаңа деңгейіне қол жеткізуге ықпал етеді.

Бұл тұрғыда электрондық қызметтер билік, бизнес және қоғам арасындағы өзара әрекеттесуді жақсарту құралы ретінде қарастырылады. Электрондық қызметтердің негізгі міндеттеріне мемлекеттік қызмет көрсету жүйелерінің сенімділігі мен тиімділігін жақсарту және халықтың қалың тобын қажетті ақпарат пен қызметтермен қамтамасыз ету кіреді. Электрондық үкімет бағдарламасы шеңберінде электрондық қызметтерді іс жүзінде іске асыру нәтижесінде кең мағынада неғұрлым сапалы басқаруға қол жеткізіледі [144].

Электрондық үкімет порталы, әлеуметтік желілер, түрлі деректер базалары және мемлекеттік тізілімдер арқылы мемлекеттік электрондық қызметтерді пайдалану мемлекеттік басқару құралына айналады. Бұл тәсіл кері байланыстың тиімділігін арттырады, азаматтық белсенділіктің артуына ықпал етеді және халықтың өмір сүру сапасына әсер ететіні сөзсіз.

Электрондық қызметтердің жария секторынан басқа, жеке секторды – ақылы негізде қызмет көрсететін заңды және жеке тұлғаларды да бөліп көрсетуге болады. Бұл сектор онлайн дүкендер мен курьерлік қызметтерден бастап онлайн оқыту қызметтері мен фрилансерлік платформаларға дейінгі қызметтердің кең ауқымын қамтиды. Электрондық қызметтердің жеке секторы цифрлық экономикада маңызды рөл атқарады, инновациялар мен бәсекелестікті ынталандыру арқылы тұтынушыларға қызмет таңдауы мен қолжетімділігін арттыруға ықпал етеді. Цифрлық технологиялар мен онлайн қызмет көрсету мүмкіндігінің арқасында кәсіпкерлер кең аудиторияға қол жеткізе алады және өз қызметтерінің сапасын жақсарта алады.

Е.С. Нестеренконың электронды қызметтерді цифрлық қызметтердің құрамдас бөлігі ретінде қарастырған жөн деген көзқарасы ерекше қызығушылық тудырады [145, 74 б.]. Ол цифрлық қызметтердің мындай жіктемесін ұсынады: мемлекеттік электрондық қызметтер; ақпараттық қызметтер; көлік қызметтері; тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық қызметтері; қаржы-технологиялық қызметтер; цифрлық білім және ғылым саласындағы қызметтер; цифрлық денсаулық сақтау саласындағы қызметтер; мәдениет саласындағы қызметтер; туризм саласындағы

қызметтер; сауда саласындағы қызметтер; және желіге қолжетімділік қызметтері. Ғылыми зерттеу нәтижесінде автор цифрлық қызмет – бұл адамның ең аз араласуымен қоғамның өмір сүру сапасын жақсарту үшін цифрлық мәміле арқылы бір тарап екінші тарапқа ұсына алатын, автоматтандырылған онлайн қызметі деген қорытындыға келеді.

Еуразиялық экономикалық одақтың цифрлық күн тәртібі туралы баяндамасында цифрлық қызметтердің мынадай анықтамасы бекітілген: бұл ақпараттық технологияларды қолдана отырып, ақпараттық-коммуникациялық желілер арқылы қызметтерді автоматты түрде ұсыну. Бұл санатқа компьютер бағдарламалары, интернет-жарнама, ақпаратты сақтау және өңдеу, хостинг және сандық мазмұн сияқты қызметтердің кең ауқымы кіреді [146].

Сондай-ақ, Г.Головенчиктің автордың тұжырымдамасы назар аударуға тұрарлық, ол цифрлық қызметті «цифрлық технологиялар арқылы нақты уақыт режимінде компьютерлік желі арқылы қарапайым және қауіпсіз түрде сыйақы алу үшін ұсынылатын, адамның ең аз араласуымен автоматтандырылған немесе жүзеге асырылатын атаулы жаппай немесе дараландырылған қызмет» деп анықтайды [147, 43 б.].

Ғылыми әдебиеттерде «цифрлық технологияларды қолданатын қызметтер» ұғымы да қолданылады, оның авторы А.Я. Хасанов. Азаматтық құқық объектісі ретінде «цифрлық технологияларды қолданатын қызмет» қазіргі уақытта Ресейдің азаматтық құқығымен толық реттелмеген цифрлық технологиялардың арнайы түрі болып табылады. Цифрлық құқықтар туралы нормалар цифрлық технологияларды пайдалана отырып қызметтер көрсету кезінде туындайтын, өзгеретін және тоқтатылатын барлық азаматтық-құқықтық қатынастарды қамтымайды [148, 33-34 б.].

Автордың пікірінше, «цифрлық технологияларды қолданатын қызмет» ұғымы «цифрлық құқықтар» ұғымын қолдану аясын кеңейтеді, өйткені азаматтық құқық объектісі ретіндегі қызмет тек цифрлық құқықтарды ғана емес, сонымен қатар азаматтық-құқықтық қатынастарды жүзеге асыруға байланысты туындайтын тараптар мен үшінші тұлғалардың міндеттерін де қамтиды.

Әлемдік тәжірибеде «цифрлық қолдауы бар қызмет» ұғымы да қолданылады – бұл интернет арқылы көрсетілетін және цифрлық қызметтердің негізгі бөлігін құрайтын қызметтер. Олардың ішіне онлайн-кредит беру, онлайн-заң қызметтері, «сұраныс бойынша видео» сервистері, іздеу жүйелері қызметтері, электрондық төлем қызметтері және интернет-телефония жатқызылады [149].

Айта кету керек, қазіргі уақытта интернет арқылы сатып алынатын тауарлар автоматты түрде әртүрлі цифрлық қызметтермен бірге жүреді. Олар цифрлық маркетингтік қызметтер арқылы сатылады, сандық қаржылық қызметтер арқылы бірден төленеді.

ҚР АК 683-бабына сәйкес өтеулі қызмет көрсету шарты бойынша орындаушы тапсырыс берушінің тапсырмасы бойынша қызмет көрсетуге (белгілі бір іс-әрекеттер жасауға немесе белгілі бір қызметті жүзеге асыруға) міндеттенеді, ал

тапсырыс беруші осы қызметтерге ақы төлеуге міндеттенеді. Бұл шарт консенсуалды, екіжақты және өтеулі болып табылады. Оның субъектілері орындаушы (көрсетілетін қызметті беруші) және тапсырыс беруші (көрсетілетін қызметті алушы) болып табылады.

Цифрлық қызметтер көрсету саласында субъектілердің тізбесі кеңейтілуі мүмкін екенін атап өту қажет деп санаймыз:

1. Тапсырыс берушілер (қызметтер туралы ақпаратты онлайн алатын, яғни қызметтерді, тұтынушыларды және/немесе тауарларды таңдаудың онлайн технологияларына артықшылық беретін цифрлық қызметтерді тұтынушылар);

2. Цифрлық орындаушылар (цифрлық тауарларды өндірушілер: интернет – дүкендер, цифрлық супермаркеттер, маркетплейстер және т.б.).

ҚР Азаматтық кодексінің 684-бабына сәйкес, егер өтеулі қызмет көрсету шартында өзгеше көзделмесе, орындаушы қызметтерді жеке өзі көрсетуге міндетті. Цифрлық қызметтерді ұсынудың бір ерекшелігі – қызмет көрсетумен байланысты көптеген процестерді алгоритмдеу және автоматтандыру. Бұл дегеніміз, орындаушы негізінен қызметті жеке орындамайды, керісінше сұраныстарды автоматты түрде өңдейтін және қызметті сатып алушыға (пайдаланушыға) жеткізетін арнайы алгоритмдер мен бағдарламалық шешімдерді қолданады.

Бұл тәсіл қызмет көрсетудің тиімділігі мен жылдамдығын едәуір арттыруға, шығындарды азайтуға және тұтынушылардың қанағаттану деңгейін арттыруға мүмкіндік береді. Процестерді автоматтандыру, сонымен қатар, қызмет сапасын жақсартуға ықпал ететін қателер мен сәйкессіздіктердің ықтималдығын азайтуға мүмкіндік береді. Осылайша, алгоритмдеу және автоматтандыру қазіргі цифрлық экономикада маңызды рөл атқарады, цифрлық қызмет көрсету процесін жақсартады және оның тиімділігін арттырады.

3. Мемлекет (мемлекеттік биліктің уәкілетті органдары атынан) цифрлық қызметтер саласындағы негізгі қатысушы болып табылады, өйткені ол осы саланы құқықтық реттеуді айқындайды. Бұған мәжбүрлеудің қолданыстағы құқықтық тетіктерін пайдалану және осы сала үшін жаңа құқықтық реттегіштерді әзірлеу кіреді. Егер ақылы қызмет көрсету шартында өзгеше көзделмесе, орындаушы қызметтерді дербес көрсетуге міндетті. Біздің ойымызша, цифрлық технологияларды пайдалана отырып көрсетілетін цифрлық қызметтерге қатысты мұндай норманы толық көлемде қолдануға болмайды, өйткені мұндай технологияларды пайдалану тапсырыс берушілерге (пайдаланушыларға) бірдей қызмет көрсету үшін жалпы алгоритмдер мен электрондық шешімдерді пайдалануды білдіреді;

4. Қызмет көрсететін субъектілер рөлін атқаратын басқа да тұлғалар кәсіби қолдау көрсетеді және ақпараттық нарықты цифрландыру жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді. Бұған интернет желілерінің, порталдардың және сайттардың жұмысын қамтамасыз етуде шешуші рөл атқаратын провайдерлер, бағдарламашылар және жүйелік әкімшілер кіреді. Олар ақпараттық ортадағы ақаулар мен қателерді түзетумен, сондай-ақ цифрлық технологияларды тиімді

пайдалану және қолдану үшін интернет кеңістігін оңтайландырумен айналысады. Олардың міндеттеріне бағдарламалық жасақтаманы әзірлеу, конфигурациялау және техникалық қызмет көрсету, желілер мен серверлерді басқару және ақпараттық жүйелердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету кіреді. Олардың жұмысының арқасында цифрлық технологиялар бүкіл әлемдегі пайдаланушылар үшін қол жетімді және функционалды бола бастайды.

Қазақстандық заң шығарушы өтеулі қызметтердің ашық тізбесін бекітті. Оларға байланыс қызметтері, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтер, оқыту, туристік қызмет көрсету қызметтері және ҚР АК 684-бабы 2-тармағының өзге де қызметтері жатады.

Көп жағдайда аталған қызметтер тиісті заңға тәуелді нормативтік актілермен түсіндіріледі және реттеледі:

– «Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы бұйрығы [150];

– «Қашықтықтан медициналық қызметтерді ұйымдастыру, ұсыну және төлеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы [151];

– «Ішкі мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің 2018 жылғы 19 наурыздағы бұйрығы [152];

– Қазақстан Республикасы Ақпарат және қоғамдық даму Министрінің 2020 жылғы 2 сәуірдегі «Ақпарат саласында мемлекеттік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы [153];

– Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы «Туристік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы [154];

– Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 20 наурыздағы «Білім беру ұйымдарына қашықтықтан оқытуды ұсыну жөніндегі талаптарды және қашықтықтан оқыту бойынша және жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламалары бойынша онлайн-оқыту нысанында оқу процесін ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы [155].

Біздің ойымызша, дәстүрлі қызметтердің көпшілігін цифрлық қызметке жатқызуға болады, өйткені олар қазіргі уақытта цифрлық түрде ұсынылады. Олардың кейбірін қарастырайық:

1. Цифрлық білім және ғылым саласындағы қызметтер. Қазақстанда оқыту курстарына, бейне сабақтарға, оқу материалдарына және басқа ресурстарға қолжетімділікті қамтамасыз ететін онлайн-платформалар мен білім беру порталдары белсенді дамып келеді. Бұл платформалар студенттер мен оқытушыларға цифрлық ортада өзара әрекеттесуге және білім алмасуға мүмкіндік береді. Цифрлық технологиялар оқу процесін қызықты әрі қолжетімді ететін

интерактивті оқу материалдарын жасауға мүмкіндік береді. Бұған мультимедиялық презентациялар, онлайн дәрістер, виртуалды зертханалар және т.б. кіруі мүмкін.

Қашықтықтан білім беру жүйелері Қазақстанда, әсіресе, еліміздің шалғай және алыс аумақтарында білім алуға қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет болған жағдайда, ерекше сұранысқа ие бола түсуде. Мұндай жүйелер студенттерге үйлерінен немесе жұмыс орындарынан шықпай-ақ білім алуға мүмкіндік береді.

Сандық дәуірде ғылыми зерттеулер цифрлық және қол жетімді бола бастады. Бұл ғылыми зерттеулерді тиімдірек жүргізуге ықпал ететін онлайн кітапханаларды, дерекқорларды және деректерді талдау құралдарын пайдалануды қамтиды.

Цифрлық технологиялар онлайн-тесттер, ойынға негізделген оқыту қосымшалары және т.б. сияқты интерактивті оқыту мен тестілеу формаларын құруға мүмкіндік береді, бұл оқуды қызықты әрі тиімді етеді.

2. Денсаулық сақтаудағы цифрлық қызметтер. Әртүрлі елдерде зертханалық және радиологиялық жүйелермен біріктірілген толыққанды клиникалық ақпараттық жүйелерді әзірлеуді қамтитын электрондық денсаулық сақтау (e-Health) бағдарламалары бар. Бұл бағдарламалар бұлтты технологиялар мен веб-қызметтерді кеңінен қолданады және дәрігер мен пациенттің қашықтықтан өзара әрекеттесу механизмдерін орнатады (телемедицина – TeleHealth).

Медициналық көмек пен салауатты өмір салтын қолдау үшін смартфондар мен планшеттерде қол жетімді әлеуметтік медиа, мессенджерлер және медициналық қосымшалар сияқты әртүрлі техникалық және бағдарламалық құралдар қолданылады (мобильді денсаулық сақтау – mHealth). E-Health тұжырымдамасының маңызды элементі құрылымдық электрондық медициналық құжаттар түрінде әртүрлі дерекқорлардан ақпарат жинайтын интеграцияланған цифрлық медициналық карта болып табылады [156].

3. Бұл тізімге демалыс, ойын-сауық, саяхат және туризм нарығындағы цифрлық қызметтерді де қосуға болады. Бұл цифрлық қызметтер демалыс пен саяхатты жоспарлау және брондау процесін айтарлықтай жеңілдетеді, бұл оны қол жетімді және тұтынушыларға ыңғайлы етеді. Бұл сегмент ойын-сауықты онлайн брондауды қамтиды: аквапарктерге, фитнес орталықтарына билеттерге және спорттық, музыкалық, театрлық және кино көрсетілімдері сияқты әртүрлі іс-шараларға билеттерге тапсырыс беру мүмкіндігі.

Саяхатты брондау: , Uber, InDrive, Яндекс Go сияқты орталықтандырылмаған қызметтер арқылы әуе билеттерін, пойыз билеттерін, сондай-ақ такси қызметтерін онлайн сатып алу.

Уақытша тұруға интернет арқылы тапсырыс беру: қонақүйлерді, круиздерді және жалға берілетін тұрғын үйлерді арнайы онлайн платформалар арқылы брондау мүмкіндігі, мысалы Hotels.com, Booking.com және Airbnb.

KOMPAS ht.kz сияқты ірі туроператорлар тұру, көлікпне тасымалдау және ойын-сауықты қамтитын пакеттік турларды ұсынады.

4. Цифрлық қаржылық қызметтер пайдаланушылардың интернет және банктердің мобильді қосымшалары арқылы қаржылық операцияларға ыңғайлы қол

жеткізуін қамтамасыз етеді. Олар несиелік карталар немесе ApplePay, PayPal, Яндекс.Деньги, QIWI және сол сияқты басқа да мобильді әмияндар арқылы тауарлар мен қызметтерге онлайн төлемдер жасаумен бірге нарықтың әртүрлі сегменттерін қамтиды,

Цифрлық қызмет тұжырымдамасын талдау негізінде келесі қорытындылар жасауға болады:

– әртүрлі платформалар мен құрылғыларды, соның ішінде мобильді құрылғыларды пайдалана отырып, нақты уақыт режимінде интернет немесе басқа балама желілер арқылы беріледі;

– көп жағдайда ол материалдық тауарды сатып алумен бірге жүруі мүмкін;

– мұндай қызметті көрсету нақты уақыт режимінде әртүрлі платформалар мен құрылғыларды, соның ішінде мобильді құрылғыларды пайдалана отырып, интернет немесе басқа балама желілер арқылы жүргізіледі;

– ол қарапайым және түсінікті түрде ұсынылады, бағдарламалық жасақтаманы қолдану арқылы толық автоматтандырылған;

– цифрлық қызметте пайдаланушы интерфейсі арқылы жүзеге асырылатын оны ұсынуға өтінім беру тетігі болуы тиіс;

– клиент (тапсырыс беруші) дербес компьютерде, ұялы телефонда немесе планшетте қолданбалы бағдарламалық қосымшаның көмегімен қызмет көрсетуді бақылайды.

Цифрлық қызметтердің әлемдік нарығының дамуы мен жұмыс істеуі экономикалық прогреске және халықтың әл-ауқатына айтарлықтай әсер ете отырып, барған сайын маңызды бола түсуде. Жаһандық экономикадағы цифрлық қызметтердің рөлінің артуы бизнестің өнімділігіне, мемлекеттің қызмет көрсетуіне және жалпы өмір сапасына әсер етеді.

Әр түрлі қызмет түрлерін цифрландыру процесі, сондай-ақ жаңа цифрлық қызметтердің пайда болуы тұтынушылардың қажеттіліктерін толық қанағаттандыруға ықпал етеді. Бұл олардың қанағаттанушылығының, адалдығының және уақытты үнемдеуінің артуына әкеледі, бұл сайып келгенде азаматтардың өмір сүру сапасын жақсартуға ықпал етеді.

3.3 Цифрлық қызметтерді өтелмелі көрсетудің шарттық құрылымдары

Жыл сайын біздің өміріміздің көптеген аспектілері цифрлық сипатқа ие болуда. Бұл сауда және ойын-сауық сияқты күнделікті іс-әрекеттерге де, бизнес пен білім беруді қоса алғанда, маңызды салаларға да қатысты. Осыған байланысты цифрлық қызметтер көрсетуге шарттар жасасу қажеттілігі туындайды.

Технологиялық прогресс бір орында тұрмайды және бұл цифрлық қызмет көрсетуге де әсер етеді. Жасанды интеллект, интернет-заттар және блокчейн сияқты жаңа технологиялар цифрлық қызметтерді ұсыну тәсілдерін өзгертеді және тиісті келісімшарттық құрылымдарды қажет етеді.

Сандық қызметтер интернет арқылы белгілі бір орынға сілтеме жасамай-ақ көрсетілуі мүмкін. Бұл заңнама және құқықтық реттеу саласында жаңа сын-қатерлер туғызады, сондай-ақ барлық тараптардың мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін мамандандырылған шарттар әзірлеуді талап етеді.

Қазіргі уақытта онлайн сауда, бұлтты есептеу, цифрлық жарнама, онлайн білім беру, электрондық коммерция және т.б. сияқты көптеген қызмет түрлері цифрлық нысанда көрсетілуде. Олар қазіргі экономикада және азаматтық-құқықтық айналымға қатысушылар арасындағы қарым-қатынаста маңызды рөл атқарады.

Бұл үдерістерге Мемлекет Басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың 2021 жылғы 1 қыркүйектегі «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауы да ықпал етті [157]. Жолдауда пандемиядан кейінгі кезеңде өңірлік саясатты жетілдіру бағыттарына ерекше назар аударылып, оның ішінде терең цифрландыру, заманауи цифрлық технологиялар трансферті және Индустрия 4.0 элементтерін енгізу қарастырылған. Айқындалған басымдықтар, ең алдымен, цифрлық технологияларды, АКТ-инфрақұрылымды және АКТ-алаңдарды дамытуды білдіреді.

Цифрлық қызметтер экономиканың маңызды сегментіне айналуда. Өзекті келісімшарттық конструкциялар бизнес үшін тәуекелдерді азайтуға және клиенттермен және серіктестермен қарым-қатынаста тұрақтылықты қамтамасыз етуге көмектеседі.

Өңделетін деректер көлемінің ұлғаюымен олардың қауіпсіздігі мен құпиялылығын қамтамасыз етудің маңыздылығы артады. Келісімшарттық құрылымдар осы аспектілерді, соның ішінде деректерді қорғау шараларын, олардың заңсыз таралуына жауапкершілікті және туындаған дауларды шешу жолдарын ескеруі керек.

Цифрлық технологиялардың дамуы жаңа қызметтер мен технологиялық платформалардың пайда болуына ықпал етті, бұл құрылымы мен мазмұны жағынан дәстүрлі модельдерден ерекшеленетін жаңа қоғамдық қатынастарды тудырды. Осыған байланысты А.А. Карцхияның цифрлық технологиялардың әсері цифрлық объектілерді, цифрлық технологиялық платформаларды, цифрлық қызметтердің жаңа түрлерін және мүліктік азаматтық айналым субъектілерін пайдалана отырып, заманауи азаматтық-құқықтық реттеуді дамыту қажеттілігін анықтайды деген пікірімен келісу керек [158, 12-13 б.].

Іс жүзінде цифрлық қызметтер қазірдің өзінде кеңінен көрсетіледі және азаматтық-құқықтық айналымда пайдаланылады, дегенмен «цифрлық қызметтер» терминінің өзі Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында әлі танылмаған және жеке ұғым ретінде белгіленбеген. Бұл ақпараттық технологиялардың қарқынды дамуына және сандық экономикаға көшуге байланысты, мұнда көптеген қызметтер онлайн платформалар, қосымшалар және басқа сандық арналар арқылы ұсынылады.

Қазақстанның азаматтық заңнамасында цифрлық технологияларды қолдану

арқылы көрсетілетін қызметтердің сипаты мен мәнін толық көрсететін арнайы шарттық конструкция жоқ. Белгілі бір уақыт аралығында пайда болатын, өзгеретін және тоқтайтын пайдаланушы мен цифрлық қызмет арасындағы қатынастардың құқықтық сипаты мен мәні, осындай қатынастарды реттеуге көзқарас реттеу мақсаттарына байланысты. Цифрлық қызметтерді пайдалану туралы пайдаланушы келісімдерінің құқықтық нысаны осы қатынастардың контекстімен және мақсаттарымен анықталады.

Шарттық құқық саласында маманданған цивилист-ғалымдарының басты міндеті қазіргі уақытта шарттың бүкіл өмірлік циклі бойында, яғни шартты жасаудан бастап толық орындалғаннан кейін тоқтатуға дейін, адамның араласуын азайтуға бағытталған ережелерді әзірлеу болып табылады, Бұл тұрғыда Төртінші өнеркәсіптік революцияның негізгі элементі ретінде танылған ақылды келісімшарттың бірегейлігі ерекшеленеді.

Ақылды келісімшарт идеясын алғаш рет 1994 жылы информатика, криптография және құқық салаларындағы ғалым Ник Сабо ұсынған. Смарт келісімшарттар (smart contracts) – белгілі бір шарттар орындалғаннан кейін транзакцияны автоматты түрде орындау және процесті толық бақылау үшін математикалық алгоритмдерді пайдаланатын, ақпаратты тасымалдауға арналған цифрлық хаттамалар [159]. Мұндай шарттар автономия, ашықтық және өзгермейтіндік қасиетіне ие, бұл оларды әртүрлі мәмілелерді рәсімдеудің сенімді құралына айналдырады.

Ақылды келісімшарттар қаржы, жылжымайтын мүлік, сақтандыру, логистика және сол сияқты әртүрлі салаларда қолданыла алады. Олар процестерді автоматтандыруға, шығындар мен тәуекелдерді азайтуға және бизнестің ашықтығы мен тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Тұтастай алғанда, смарт-келісімшарттар шарттарды жасасу және орындау тәсілдерін өзгертетін инновациялық құрал болып табылады, алайда оларды кеңінен қолдану тиісті құқықтық және техникалық реттеуді дамытуды талап етеді.

Қазіргі уақытта ақылды келісімшарттарды құқықтық реттеу әлі қалыптасу сатысында және нақты юрисдикцияға байланысты өзгеріп отырады. Бірқатар елдерде смарт-келісімшарттар міндетті күші бар құқықтық құжаттар ретінде танылған, ал басқа елдерде оларды толық заңдастыру үшін заңнамамен одан әрі жұмыс істеу қажет.

Ақылды келісімшартты юрисдикцияға қарамастан жасалуы және орындалуы мүмкін бағдарламалық келісімшарт ретінде анықтауға болады. Ол нақты құқықтық шеңберден тәуелсіз орталықтандырылмаған және дербес жүйелерді құруға мүмкіндік беретін блокчейн технологиясына негізделген.

Блокчейн – бұл транзакцияларды хронологиялық тәртіпте жазуға арналған платформа, мұнда транзакциялар блок деп аталатын жеке бөлімдерге топтастырылған. Әрбір блокта деректерді сақтаудың ашықтығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ететін, осылайша тізбекті құрайтын, алдыңғы блок туралы ақпарат бар. Осы мүмкіндіктің арқасында блокчейн ақылды келісімшарттарды орындау

үшін сенімді негіз ұсынады, бұл оларға үшінші тарапқа сенім артпай-ақ мәміле шарттарын автоматты түрде орындауға мүмкіндік береді.

Мысалы, Теннесси штатының электрондық мәмілелер туралы Заңына сәйкес, блокчейн технологиясы мен ақылды келісімшарттарды пайдалану құқығы электрондық мәмілелерге қатысты электрондық транзакцияларды жүргізу кезінде танылады. Осы Заңға сәйкес, «мәмілеге қатысты бірде-бір келісімшарт заңды күшінен, жарамдылығынан айырыла алмайды, өйткені бұл келісімшартта ақылды келісімшарт шарты бар». Бұл дегеніміз, ақылды келісімшарттар Теннесси штатында заңды түрде міндетті және жарамды деп танылады және оларды пайдалану келісімшартты мойындаудан немесе орындаудан бас тартуға негіз бола алмайды.

«Блокчейн» термині жіктелген бухгалтерлік жазбаны білдіреді, онда расталған ақпарат блоктары деректерді (криптографиялық байланыстарды) көрсететін криптографиялық хэш функциясы әдісімен құрылған байланыстарды қолдана отырып, дәйекті тізбекке біріктіріледі.

2018 жылы Еуропалық Одақта Еуропалық блокчейн серіктестігі (European Blockchain Partnership, EBP) құрылды. Бұл Еуроодақ елдері арасындағы блокчейн технологияларын дамыту және мемлекеттік қызметтер үшін блокчейн инфрақұрылымын құру туралы келісім болып табылады.

Еуропалық Одақтың заңнамасына сәйкес ақылды келісімшарт шарт ретінде қарастырылмайды. Бұл бағдарламалық жасақтама коды, атап айтқанда, блокчейн технологиясындағы іс-әрекеттің тәртібін анықтайтын өте нақты сипаттама. Ақылды келісімшарт компьютерлік хаттамаға негізделген, ол белгіленген ережелерді сақтай отырып, ақпаратты алады немесе жібереді. Техникалық тұрғыдан алғанда, ақылды келісімшарт-бұл бағдарламалық жасақтама коды.

Эстония цифрландыру саласындағы жетекші елдердің бірі болып табылады және ақылды келісімшарттарды келісімшарттар жасау және орындау құралы ретінде таниды. 2017 жылы Эстония үкіметі мемлекеттік қызметтерді оңтайландыру және автоматтандыру үшін ақылды келісімшарттарды қолданатын пилоттық жобаны іске қосты. Бұл эксперимент цифрлық технологияларды дамытуға және мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсартуға бағытталған «Эстония 2020» бағдарламасы аясында жүргізілді.

Аталмыш жоба аясында неке мен ажырасуды тіркеу, лицензиялар мен рұқсаттар беру және мемлекет мүлкін басқару сияқты бірқатар мемлекеттік қызметтерге арналған ақылды келісімшарттар әзірленді және енгізілді. Ақылды келісімшарттарды пайдалану процестерді жеделдетуге және жеңілдетуге, шығындарды азайтуға және ұсынылатын қызметтердің ашықтығы мен сенімділігін арттыруға мүмкіндік берді. Бұл эксперимент Эстонияның мемлекеттік секторын цифрландыруды дамытудағы маңызды қадам болды және мемлекеттік қызметтердің тиімділігі мен сапасын қамтамасыз етудегі ақылды келісімшарттардың әлеуетін растады. Эстонияның тәжірибесі мемлекеттік басқаруда ақылды келісімшарттарды қолдануға қызығушылық танытатын басқа

елдердің назарын аударды.

2020 жылы Швейцария электронды жазбалар мен ақылды келісімшарттарды заңды түрде міндетті деп танитын заңнамалық бастама қабылдады.

Егер смарт-келісімшарттарды құқықтық реттеудегі ТМД елдерінің тәжірибесіне жүгінетін болсақ, онда бірінші кезекте Беларусь Республикасын бөліп көрсету қажет. Бұл смарт-келісімшарттар ресми түрде танылған жалғыз ТМД Республикасы. Мәселен, 2017 жылғы желтоқсанда Беларусь Республикасы Президентінің «Цифрлық экономиканы дамыту туралы» Жарлығы қабылданды. Осы құжаттың нормаларына сәйкес мәмілелерді автоматтандырылған жасау және (немесе) орындау не өзге де заңдық маңызы бар іс-әрекеттер жасау мақсатында транзакциялар блоктарының тізілімінде (блокчейнде), өзге де үлестірілген ақпараттық жүйеде жұмыс істеуге арналған бағдарламалық код смарт-келісімшарт деп танылады [160].

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында смарт-келісімшарт ұғымы бекітілмеген. Смарт-келісімшарттар мәселелерін зерттеумен М.К. Сулейменов айналысты. Смарт-келісімшарттар туралы бірқатар нормаларды енгізуді ұсынған «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне цифрлық технологияларды реттеу мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңы жобасының тұжырымдамасын талдау негізінде ол белгілі бір қорытындыға келді. М. К. Сүлейменов жобада ұсынылған смарт-келісімшарттың анықтамалары тек техникалық аспектілермен ғана шектелгенін және оның заңды мәнін көрсетпегенін атап өтті. Негізгі заңды мәні – орындау шартта көзделген белгілі бір шарттар туындаған кезде шарт тараптарының белсенді араласуынсыз автоматты түрде жүреді [161].

А.К. Қусаинова атап өткендей, Қазақстанда «смарт-келісімшарттар мәміле жасасудың жеке нысаны ретінде танылмайды» [162, 286 б.]. Алайда, ол жазбаша немесе электрондық нысанда мәміле жасасу мүмкіндігі негізінде осындай келісімшарттарды әлеуетті енгізу үшін негізделген база бар деп санайды (ҚР АК 152-б.). Заң шығарушы мәмілені куәландыру бойынша мынадай талап қойды – жазбаша түрде жасалған мәмілеге тараптар немесе олардың өкілдері қол қоюы керек. Егер мәміле электрондық нысанда жасалса, онда мұндай мәмілеге электрондық цифрлық қолтаңбамен қол қоюға жол беріледі. А.К. Кусаинова электрондық цифрлық қолтаңбаны смарт-келісімшарттар блокчейн жүйесіне біріктіру мұндай мәмілелерге заңды күш бере алады деген қорытындыға келді [161, 287 б.].

Блокчейннің озық технологияларының жарқын мысалдарының бірі Қазақстан Ұлттық Банкі (ҚР ҰБ) жүзеге асыратын цифрлық теңгені енгізу жобасы болып табылады. 2022 жылдың қазан айында ҚР ҰБ және Binance компаниясы екі блокчейннің: цифрлық валюта – цифрлық теңге шығарылған ҰБК-ның меншікті блокчейнінің және Binance BNB Chain блокчейнінің үйлесімділігін тестілеуді өткізу туралы келісімге қол жеткізді.

Мамандардың пікірінше, блокчейн технологиялары саласында денсаулық сақтау және медицина, логистика, жер кадастрлары, сондай-ақ мемлекеттік және корпоративтік құжат айналымы ең перспективалы бағыттардың бірі болып саналады. Мәселен, 2019 жылдың ақпан айында Астанада блокчейн платформасында жер учаскелерін бөлу бойынша аукциондар іске қосылды. Самұрық-Қазына сауда-саттығына қатысушылардың біліктілік іріктеуі де блокчейн платформасында өткізіледі.

Айта кету керек, кейбір зерттеушілер ақылды келісімшарт тараптар арасында заңды мағынада міндеттеме тудырмайтындығына назар аударады [163, 129 б.].

Шарттық құқықтың дәстүрлі мағынасында келісімшарт тараптары әдетте өзара құқықтар мен міндеттерге ие болады. Ақылды келісімшарттар жағдайында бұл процестің ерекшеліктері бар. Бұл келісімшартты орындайтын тараптардың нақты келісімінсіз де мәмілелер жасауды көздейтін блокчейндегі шарттарды автоматты түрде орындаудың бірегей жүйесіне байланысты.

Классикалық құқықтық теория тұрғысынан ақылды келісімшарттарды типтік келісімшарттар ретінде қарастыруға болмайды. Тараптардың шарттық реттеу процесіне әсері классикалық және ақылды келісімшарттар үшін маңызды болып қала береді. Тараптарға шарт жасасу кезінде өз еріктерін білдіруге мүмкіндік беретін шарт еркіндігі қағидаты екі жағдайда да сақталуы керек және бұл ерекше маңызға ие.

Смарт-келісімшарттардың басты ерекшелігі цифрлық активтермен автономды жұмыс істеу мүмкіндігін іске асыру болып табылады

Ақылды келісімшарттарды пайдалану мәмілелерді автономды түрде, яғни криптографиялық хаттамалар аяқталғаннан кейін жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Blockchain технологиясымен ақылды келісімшарттарды дербес пайдалану мүмкіндігі келісімшарттардың кейбір маңызды аспектілерін классикалық мағынада шешуге мүмкіндік береді, мысалы, есеп жүргізу, аудит, келісімшарттың орындалуын бақылау және келісімшарттың орындалуын қамтамасыз ету.

Ақылды келісімшарттар ашықтық пен анонимділіктің жоғары деңгейімен мәмілелер жасауға мүмкіндік береді. Blockchain технологиясын қолдану транзакцияны қатысушы тараптар үшін ашық етеді, сонымен қатар осы тұлғалардың анонимділігін қамтамасыз етеді, мұндай артықшылықтың жарқын мысалы – клиенттің электронды әмиянына байланған ақылды келісімшарт арқылы жасалатын транзакциялар. Мұндай келісімшарт аясында сатып алушының атынан сатушыға ол туралы ақпарат бермей-ақ өз бетінше мәмілелер жасауға болады.

Цифрлық экономикада виртуалды және цифрлық объектілер бағдарламалық кодты пайдалана отырып символдық объективтендіруге ұшырайды және тиісті тасымалдаушыларда ұзақ уақыт бойы сақталады. Бұл қызмет көрсету процесі мен оның нәтижелерін құжаттауға және сандық түрде сақтауға болатындығын білдіреді. Осындай тұжырымдар Л.Ю. Василевская мен М.А. Рожкованың зерттеулерінде жасалады [164, 43 б.].

«Уберизация» жаһандық экономикалық үрдіске айналды, бұл сөз немістің «über» сөзінен шыққан, ол «жоғары, жоғарыдан, супер» дегенді білдіреді. Бұл термин қызмет көрсетудің дәстүрлі моделінен жаңасына ауысуды білдіреді, мұнда қызметтер тұтынушылар мен орындаушыларды байланыстыратын электронды агрегатор алаңдары арқылы көрсетіледі.

Интернет-агрегатор – бұл әртүрлі жеткізушілерден әртүрлі тауарлар, қызметтер немесе ұсыныстар туралы ақпарат жинайтын және пайдаланушыға қажетті тауарды немесе қызметті салыстырудың, таңдаудың және сатып алудың ыңғайлы әдісін ұсынатын онлайн платформа немесе қызмет. Бұл платформалар азық-түлік пен киімнен бастап әуе билеттері мен такси қызметтеріне дейінгі тауарлар мен қызметтердің кең ауқымын ұсына алады.

Ақылы цифрлық қызмет көрсету шартын жасау контекстінде интернет-агрегаторлар бағдарламалық қамтамасыз ету, онлайн курстар, бұлтты сақтау қызметтері және т.б. сияқты әртүрлі цифрлық өнімдер немесе қызметтер туралы ақпарат беру үшін пайдаланылуы мүмкін. Пайдаланушылар әртүрлі ұсыныстарды салыстыра алады, басқа пайдаланушылардың пікірлерімен таныса алады, ең қолайлы нұсқаны таңдай алады және тікелей платформа арқылы келісімшарт жасай алады немесе мәмілені аяқтау үшін қызмет провайдерінің веб-сайтына кіре алады.

Интернет-агрегаторлар интернет-технологиялардың эволюциясы және кәсіпкерлер мен әзірлеушілердің өзара әрекеттесуі нәтижесінде пайда болды. Алайда, интернет-агрегатор алғаш рет іске қосылған нақты авторды немесе елді анықтау өте қиын, өйткені ақпаратты біріктіру және пайдаланушы қызметтерін ұсыну идеялары біртіндеп және әлемнің әртүрлі бөліктерінде пайда болды.

Көптеген адамдар алғашқы интернет-агрегаторлардың бірі Yahoo! порталы болды деп санайды, оны 1994 жылы Джерри Янг пен Дэвид Фило АҚШ-та жасаған [165]. Yahoo! дамудың басында әртүрлі санаттарға жіктелген веб-сайттардың тізімі болды және пайдаланушыларға қызығушылық туралы ақпаратты табудың ыңғайлы әдісін ұсынды.

Алайда, интернет-агрегаторлар басқа елдерде де әр түрлі формада және функционалдылықта пайда болды. Мысалы, Қытайда алғашқы ақпарат агрегаторларының бірі 1996 жылы құрылған Sina порталы болды. Ресейде алғашқы агрегаторлар арасында Рамблер, Яндекс және басқаларын атап өтуге болады.

Айта кету керек, интернет-агрегаторлар идеясы интернет-технологиялардың дамуының және әртүрлі көздерден ақпаратқа қол жеткізудің ыңғайлы тәсіліне қажеттіліктің пайда болуының нәтижесі болды, ал олардың құрылуы әлемнің әртүрлі елдеріндегі түрлі әртүрлі кәсіпкерлер мен компаниялардың қызметімен байланысты болды.

Бизнес-агрегаторлар, әсіресе бұлтты қызметтер саласында, өз пайдаланушыларына қызмет көрсету үшін стандартты цифрлық алгоритмдер мен әмбебап механизмдерді кеңінен қолданады. Веб-сайтты орналастыру, бұлтты

деректерді сақтау немесе бұлтты есептеу сияқты бұлтты қызметтер пайдаланушыларға ақпараттық жүйеге кіруге және белгілі бір есептеу ресурстарын орындаушының белсенді араласуынсыз пайдалануға мүмкіндік береді.

Есептік жазбаны тіркеу, пайдаланушының аутентификациясы, деректерге қол жеткізуді басқару немесе төлемдерді өңдеу процесі осындай стандартты алгоритмдер мен механизмдердің мысалдары болып табылады. Бұл жағдайда орындаушы платформаның жұмыс істеуін және оның қол жетімділігін қамтамасыз етеді, бірақ жүйемен өзара әрекеттесудің көп бөлігі алдын-ала конфигурацияланған алгоритмдер мен процестердің арқасында автоматтандырылған.

Бұл қызмет көрсету процесін тиімдірек және ауқымды етеді, өйткені пайдаланушыларға қызмет көрсетудің техникалық аспектілері стандартталған және автоматтандырылған. Сонымен қатар, әмбебап механизмдерді пайдалану бизнес-агрегаторларға өз пайдаланушылары үшін жаңа қызметтерді немесе функционалдылықты тезірек орналастыруға және іске қосуға мүмкіндік береді, өйткені әрбір жаңа мүмкіндікті нөлден әзірлеудің қажеті жоқ.

Әлемдік тәжірибеде интернет-агрегаторлардың мысалдары ретінде мыналарды келтіруге болады. Мәселен, Booking.com бұл бүкіл әлем бойынша қонақ үйлер, пәтерлер, қонақ үйлер және басқа орналастыру нұсқалары туралы ақпарат беру қызметі. Пайдаланушылар таңдау жасамас бұрын және қалаған опцияны брондамас бұрын бағаларды, тұру жағдайларын салыстыра алады және кері байланыс жасай алады.

Uber платформасы пайдаланушыларға таксиге немесе жеке жүргізушілерге тікелей бағдарлама арқылы тапсырыс беруге мүмкіндік береді. Пайдаланушылар көлік түрін таңдай алады, маршрутты анықтай алады және сапарға онлайн төлей алады.

Егер ТМД елдеріндегі интернет-агрегаторлар туралы айтатын болсақ, олардың арасында Aliexpress, Яндекс, Market, Wildberries, Ozon және т.б. бар. Бұл агрегаторларды ірі цифрлық базар ретінде қарастыруға болады, мұнда әртүрлі компаниялар осы платформада сатып алуға болатын өнімдердің ассортиментін ұсынады. Aviasales.ru агрегатордың арқасында оның пайдаланушылары әртүрлі авиакомпаниялардың әуе билеттерінің бағаларын салыстыру және билеттерді онлайн брондау арқылы ең қолайлы тарифті таңдай алады.

Интернет-агрегаторлар тауарларды немесе қызметтерді таңдау және сатып алу процесін жеңілдетеді, бұл пайдаланушыларға ұсыныстардың кең ассортиментіне қол жеткізуге және ең жақсы нұсқаны салыстыруға және таңдауға ыңғайлы құралдарға мүмкіндік береді.

Бизнес-агрегаторлар типтік цифрлық алгоритмдердің көмегімен қызмет көрсетуді қамтамасыз ете отырып, пайдаланушылардың барынша көп санын тарту үшін әмбебап және стандартты тетікті пайдаланады. Бұлтты қызметтер жағдайында орындаушы физикалық әрекеттерді жасамайды, негізінен

пайдаланушыға ақпараттық жүйеге қол жеткізу мүмкіндігін және белгілі бір есептеу ресурстарын пайдалану құқығын береді.

Дегенмен, бұл жерде орындаушының белсенді қатысуының белгілері әлі де бар деп санаймыз. Тұтынушыға пайдалы әсер беретін цифрлық технологияның автоматтандырылған жұмыс режимі оператордың әрекеті ретінде қарастырылуы керек. Сонымен қатар, ақылға қонымды және адал әрекет ету кезінде оператор пайдаланушыға жүйеге кіруді қамтамасыз етіп қана қоймайды, сонымен қатар платформаның жұмысын қамтамасыз ету үшін бірқатар іс-шаралар жүргізеді, бұл сонымен қатар шарттың тиісті орындалуы ұғымына жатады.

Айта кету керек, заң әдебиеттерінде интернет-агрегатордың құқықтық мәртебесі және оның алаңында сатушылар мен сатып алушылар арасында туындаған азаматтық-құқықтық қатынастар туралы пікірталастар бар. Бұл мәселені Д.Турицин зерттеді, ол агрегатордың мәртебесін анықтау оның жауапкершілік шегін белгілеу арқылы анықталуы мүмкін деген қорытындыға келді [166, 75 б.].

Бұл мәселені шешу кезінде 2 қарама-қарсы ұстаным анықталды. Біріншілерінің пікірінше, агрегатор контрагенттерді, тауарлар мен қызметтерді іздеуде, сондай-ақ тараптар арасындағы мәмілені ұйымдастыруда тек делдал ретінде қызмет етеді, бұл оның мәміленің шеңберіндегі жауапкершілігін, оның орындалуы үшін жауапкершілікті жоққа шығарады. Қарсы пікірді жақтаушылар агрегатордың негізгі қызметі сатушы, сатып алушы, тауар және мәміле шарттары туралы сенімді және нақты ақпарат беруді білдіреді, бұл ақпараттандыру міндеті бұзылған жағдайда оның шартты орындауы үшін жауапкершілігін талап етеді [167, 54-56 б.].

Зерттеу нәтижесінде Д. Турицин агрегаторды оның платформасында жасалған шарт тараптарының біріне зиян оның кінәсі салдарынан келтірілген жағдайда ғана азаматтық-құқықтық жауапкершілікке тартуға болады деген қорытындыға келді. Бұл кінә, мысалы, тауарлар, қызметтер және т.б. туралы дұрыс емес ақпаратты орналастыруда, сондай-ақ басқа ақпаратты көрсетуде немесе оның өз қалауы бойынша өзгеруінде көрінуі мүмкін [168, 80 б.].

Қазақстанда түрлі қызметтерді ұсынатын интернет-агрегаторлар да бар. Мысалы, Halyk Finance бұл қаржы агрегаторы қорлар мен басқа да қаржы құралдарын қоса алғанда, әртүрлі инвестициялық өнімдер туралы ақпарат береді. Пайдаланушылар әртүрлі инвестициялардың кірістілігі мен тәуекелдерін салыстыра алады және негізделген инвестициялық шешімдер қабылдай алады.

Бұл жерде онлайн-банкинг саласындағы шарттық реттеу мәселесін де қарастыру қажет деп санаймыз. Қазіргі уақытта Fintech термині Интернет арқылы ұсынылатын қаржылық қызметтерге қолданылады. FinTech «толығымен немесе негізінен ақпараттық-телекоммуникациялық Интернет желісі арқылы ұсынылатын бір немесе бірнеше қосымша қаржылық қызметтерден тұратын қаржылық қызметтер саласындағы қосымшалар, процестер, өнімдер немесе бизнес-модельдер» деп түсініледі [12, 81-82 б.].

Цифрлық технологиялардың, мобильді құрылғылардың және өмірдің әртүрлі салаларындағы қызметтерге қашықтан қол жеткізудің дамуымен қолма-қол ақшасыз операциялар әсіресе пайдаланушылар арасында танымал болды. Атап айтқанда, мұндай операциялар банктер өздерінің мобильді қосымшаларын (онлайн-банкинг) әзірлегеннен, виртуалды банктер (мысалы, Kaspi bank, Jusan bank, Home credit bank, Forte bank, Halyk bank және т.б.) бағдарламалық пакеттерді жасағаннан кейін кең таралды.

Техникалық тұрғыдан алғанда, онлайн-банкингтің кең таралуы кейінірек мобильді құрылғыларға біріктірілген NFC контактісіз төлем модулінің (Near Field Communication – «жақын өріс коомуникациясы») технологиясын әзірлеумен және енгізумен, сондай-ақ осындай құрылғыларды пайдалану кезінде транзакцияларды растаудың басқа әдістерімен байланысты.

Қолма-қол ақшасыз төлемдер жеке тұлғалар мен ұйымдарға банк бөлімшелеріне бару қажеттілігін айналып өтіп, қызметтерді төлеуге, ақша аударымдарын жүзеге асыруға және басқа операцияларды қашықтан жүргізуге мүмкіндік береді. Алайда, мұндай операцияларды жүзеге асыру үшін пайдаланушының қолданыстағы банктік шоты болуы керек, өйткені мобильді қосымшаның өзі банктік операцияларға қол жетімділікті қамтамасыз етпейді, сондықтан азаматтық-құқықтық құқықтар мен міндеттерді тудырмайды. Басқаша айтқанда, қашықтан банктік қызметтерге (онлайн-банкингке) қол жеткізу үшін банк пен клиент арасында банктік шот туралы шарт жасалуы тиіс.

Сондай-ақ, цифрлық шарт негізінде жасалған жолаушыларды тасымалдау және жүктерді тасымалдау қызметтерін ұсынатын агрегаторлар үлкен қызығушылық тудырады. Қазақстанда ең танымал агрегаторлары Яндекс Такси, inDrive. Такси агрегаторының мобильді қосымшасы арқылы жолаушы арнайы нысандарды толтыра отырып, тапсырысы туралы ақпаратты жібереді. Тапсырысты алғаннан кейін агрегатор тапсырысты орындау үшін дұрыс жүргізушіні табу үшін оны белгілі бір аймақтағы барлық жүргізушілерге береді. Содан кейін агрегатор жолаушыға таңдалған жүргізуші мен оның көлігі туралы ақпарат береді. Бұл ретте такси агрегаторлары тасымалдауды өздері орындамайды, тек делдалдық қызметтерін ұсынады, бұл тасымалдаушыларға қойылатын стандарттар мен талаптарға әсер етеді. Олар, сондай-ақ, тасымалдау кезінде қауіпсіздікке кепілдік бермейді.

Қазақстандағы осы және басқа да интернет-агрегаторлар пайдаланушыларға әртүрлі қызметтерге қол жеткізуге және әртүрлі жеткізушілердің ұсыныстарын салыстыруға көмектеседі, бұл тұтынушылық таңдаудың ыңғайлылығы мен тиімділігіне ықпал етеді.

Осы ретте мынадай сұрақ туындайды: цифрлық қызмет көрсету шартын жасасу кезінде бұл қызметтер ақылы ма? Егер ақпараттық жүйеге кірудің орнына ол тек өз деректерін өңдеуге келіссе, пайдаланушы платформа операторының қызметтерін қалай төлейді? Біз осы платформалардың пайдаланушылары ретінде көптеген цифрлық қызметтердің пайдаланушы келісімдері өтеусіз болып

көрінетінін білеміз, өйткені пайдаланушы платформа операторына ештеңе төлемейді. Алайда, Е.Д. Ворникова атап өткендей, платформа операторы онымен байланысты басқа шарттарды орындау кезінде пайдаланушы келісіміне сәйкес қарсы ұсыныс алады. Мұндай қарсы ұсыныс платформада жасалған әрбір мәміле үшін комиссия түрінде немесе жарнаманы көрсету немесе ақылы түрде үшінші тұлғаларға деректерді беру арқылы пайдаланушы деректерін монетизациялау арқылы болуы мүмкін [169, 31 б.].

Цифрлық қызметтерді өтеулі көрсетудің шарттық конструкцияларын зерттеу осы салада смарт-келісімшарттарды, блокчейн технологияларын және агрегаторларды пайдалануға қатысты маңызды тұжырымдарды анықтауға мүмкіндік берді. Зерттеу барысында осындай шарттарды жасасудың заманауи үрдістері мен практикасы, сондай-ақ олардың цифрлық экономикадағы рөлі талданды. Төменде жүргізілген зерттеу негізінде жасалған негізгі тұжырымдар берілген.

Ақылы цифрлық қызмет көрсету шарттарында смарт-келісімшарттарды пайдалануды талдау нәтижесінде мұндай келісімшарттар шарт талаптарының орындалуын автоматтандыру тұрғысынан айтарлықтай артықшылықтар беретіні анықталды. Олар мәмілелердің тиімділігі мен ашықтығын арттырады, фрауд тәуекелдерін азайтады және мәмілелерге қызмет көрсету шығындарын азайтады.

Цифрлық шарттарды жасасу және орындау процесіне блокчейн технологияларын енгізу де айтарлықтай пайда әкеледі. Блокчейн ақпаратты сақтаудың қауіпсіздігі мен сенімділігін қамтамасыз етеді, сонымен қатар оның шынайылығы мен өзгермейтіндігіне кепілдік береді. Бұл мәміле тараптары арасындағы сенімді жақсартуға және деректерді бұрмалаумен байланысты тәуекелдерді азайтуға ықпал етеді.

Цифрлық қызметтерді өтеу шарттарын жасасу процесінде агрегаторлардың рөлі де маңызды. Олар тұтынушылар мен қызмет провайдерлері арасындағы өзара әрекеттесу платформаларын ұсынады, бұл оңтайлы ұсыныстарды табу және таңдау процесін жеңілдетеді. Алайда, агрегаторлар өздерінің платформалары арқылы көрсетілетін қызметтердің сапасына жауап беретінін және тараптарға тиісті ақпараттық қызмет көрсетуді қамтамасыз етуі тиіс екенін ескеру қажет.

Тұтастай алғанда, зерттеу смарт-келісімшарттарды, блокчейн технологияларын және агрегаторларды пайдалану цифрлық экономиканың дамуына және цифрлық қызметтер саласындағы шарттық қатынастардың тиімділігін арттыруға ықпал ететінін көрсетті. Алайда, максималды тиімділік үшін осы технологиялардың әрқайсысының ерекшеліктерін және оларды қолданудың кешенді тәсілін ескеру қажет. Осы саладағы қосымша зерттеулер осы технологиялардың практикалық қолданылуын талдауға және оларды шарттық қатынастарда оңтайлы пайдалану бойынша ұсыныстар жасауға бағытталуы мүмкін.

Заңнамадағы цифрлық қызметтерді тану және нақтылау осы қатынастардағы барлық тараптардың мүдделерін стандарттау мен қорғаудың маңызды кезеңін

білдіреді. Бұл, сондай-ақ, заң саласында цифрлық технологияларды қолдануда құқықтық сенімділік пен болжамдылықты қалыптастыруға ықпал етеді.

ҚОРЫТЫНДЫ

Зерттеу нәтижесінде бүгінгі таңда қызмет көрсету саласы кең сұранысқа ие және осыған байланысты экономикалық тұрғыдан перспективалы болып табылатындығын тағы бір рет атап өтуге болады, сәйкесінше өтелмелі қызмет көрсету шарттарын іске асыруды жеткілікті заңнамалық қамтамасыз ету қажеттілікке айналды. Осыған байланысты, өтелмелі қызмет көрсету шартының институты өзінің мазмұнында диспозитивті нормаларды да, императивті принциптерді де біріктіру арқылы азаматтық құқық субъектілерінің белгілі бір құқықтары мен міндеттерін тудыратын өте маңызды құқықтық институт болып табылады.

Қарастырылып отырған шарттың азаматтық айналымдағы маңыздылығы мен рөлін ескере отырып, осы диссертацияда қызмет ұғымын азаматтық құқықтық қатынастардың объектісі ретінде, шарттың пәні ретінде, құқықтық қатынастардың формальды элементтерінің құқықтық сипатын анықтау мәселелері қарастырылды: шарт нысанының кешенді сипаты мәселесі (тараптар қол қойған барлық қажетті ережелерді қамтитын бірыңғай құжат, өтінім, тапсырыс-өкімдеме), жұмыстарды орындау немесе қызмет көрсету фактісін заңи ресімдеу мәселесі (орындалған жұмыстарды, көрсетілген қызметтерді тапсыру-қабылдау актісі), өкіл өкілеттіктерінің заңдылығы мәселесі (сенімхат негізінде, жағдайға байланысты).

Жүргізілген зерттеу отандық азаматтық құқықта ақылы (өтелмелі) қызметтер көрсету шартының құқықтық институтының қазіргі заманғы проблемалары туралы негізгі тұжырымдарды жасауға және азаматтық заңнамаға өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөнінде ұсыныстар әзірлеуге мүмкіндік берді. Мәселен, Қазақстан Республикасында өтелмелі қызметтер көрсету саласындағы заңнама мен құқық қолдану практикасын талдау шешуді талап ететін бірқатар проблемаларды анықтауға мүмкіндік береді.

Біріншіден, нормативтік-құқықтық базаның жетілмегендігі, атап айтқанда, өтелмелі қызмет көрсету шартын кешенді реттеудің болмауы, цифрлық қызметтерге қатысты заңнамадағы олқылықтар, заңнаманың кейбір нормаларының бұлыңғырлығы мен түсініксіздігі. ҚР АК 33-тарауының заңнамасында қызмет көрсету шарттарының кейбір түрлерін арнайы шектеудің орынсыздығы туралы қорытынды тұжырым жасалды. Осыған байланысты аталған тараудың ережелері өтелмелі қызмет көрсету шарттарының барлық түрлеріне қолданылатыны туралы норманы заңнамалық тұрғыдан бекіту ұсынылады. ҚР АК 683-бабының 2-тармағын былайша баяндау ұсынылады: «Осы тараудың ережелері персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ осы Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоса алғанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет көрсету бойынша қызметтерді және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады»

Екіншіден, біз шарттың құқықтық сипатын заңнамалық анықтаудағы

кемшіліктер туралы қорытындыға келдік, атап айтқанда ҚР АК 616 және 683-баптарында өтелмелі қызметтер көрсету шартын мердігерлік шарттан және шарттардың басқа түрлерінен анық емес аражігін ажырату бекітілген.

Үшіншіден, ҚР АК 33-тарауы өтелмелі қызмет көрсету шартының мазмұнын айқындау ерекшеліктерін егжей-тегжейлі көрсетпейді, бұл шарт практикасында көрсетілетін қызмет фактісін дәлелдеудің жиі туындайтын күрделілігімен байланысты. Осыған байланысты осы тарауға өтелмелі қызметтер көрсету шартының елеулі ережелерін айқындаудың жалпы қағидаларын енгізу туралы ұсыныстар әзірленді. Шарттың пәнінен басқа, өтелмелі қызмет көрсету шартының елеулі ережелері ретінде көрсетілетін қызметтердің сапасы туралы шарттар танылуға тиіс деп санаймыз.

Жүргізілген зерттеу қызметтердің сапасын бағалауға болатын және қызмет көрсету міндеттемесінің тиісті орындалуын анықтауға әсер ететін көрсеткіштер келесі аспектілерді қамтуы мүмкін деп есептеуге мүмкіндік береді:

1. Іс-әрекеттерді орындау немесе қызметті жүзеге асыру уақыты, яғни қызметтің қаншалықты жылдам ұсынылғанын бағалау. Берілген мерзімдер сапаның негізгі көрсеткіші болып табылады;

2. Дәлдік пен сапа, яғни қателер, ақаулар немесе мәлімделген талаптарға сәйкессіздіктер санын бағалау. Бұл техникалық қателерді де, тапсырысшыларға (тұтынушыларға) қызмет көрсету қателерін де қамтуы мүмкін;

3. Клиенттердің қызметке қанағаттану деңгейін бағалау. Мұны тапсырысшылардың (тұтынушылардың) пікірлері, қанағаттану сауалнамалары немесе қайта тапсырыстар арқылы өлшеуге болады;

4. Стандарттар мен талаптарды сақтау, бұл ретте қызметтің белгіленген стандарттарға, заңнамаға және тапсырыс берушінің талаптарына қаншалықты сәйкес келетіні бағаланады.

Өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша тараптардың құқықтық қатынастарын заңнамалық реттеудің жеткіліксіздігі жағдайында, осы шартты қолдану кезінде ықтимал тәуекелдерді барынша азайту үшін шарттың пәнін барынша нақты тұжырымдай отырып, оның ішінде тапсырыс беруші мүдделі орындаушының нақты іс-әрекеттерін, қызмет көрсету деңгейіне (сапасына) қойылатын талаптарды көрсете отырып, жазбаша нысанда шарт жасасу түйінді мәнге ие болады деген қорытынды жасалды.

Ақылы қызметтер көрсету шартының нысаны мәмілелер нысаны туралы азаматтық заңнаманың жалпы ережелерін сақтай отырып айқындалады. Сонымен қатар, жай жазбаша нысан рәсімдеудің қосымша талаптарымен қиындауы мүмкін. Осыған байланысты ҚР АК 33-тарауына жазбаша нысанда және электрондық нысанда арнайы талаптарға сәйкес осындай шарттар жасасу мүмкіндігін, сондай-ақ нысандарды, өтінімдерді және басқа да жазбаша және өзге де құжаттарды жасау жолымен шарттар жасасу мүмкіндігін ескере отырып, өтелмелі қызметтер көрсету шартының нысанын реттейтін жалпы ережелерді енгізу қажеттілігі туралы қорытынды тұжырым жасалды.

Төртіншіден, зерттеу мемлекеттік сатып алу шеңберінде жасалатын қызмет көрсету шарттары бойынша дауларда кейбір мәселелер, атап айтқанда, тараптарға тәуелді емес жағдайларға байланысты шартты орындау мүмкінсіздігінің салдарына қатысты мәселелер бар екенін көрсетті,. Құқық қолдану практикасын талдау көрсеткендей, ҚР АК 33-тарауының жалпы ережелері мемлекеттік сатып алулардан туындайтын дауларға қолданылмайды. Осыған байланысты Мемлекеттік сатып алу туралы заңнамада тараптардың ешқайсысы жауапты болмайтын мән-жайлар бойынша қызмет көрсету міндеттемелерін орындау мүмкін болмаған жағдайда ҚР АК 685-бабының жалпы ережелері қолданылатынын тікелей міндеттейтін норманы бекіту қажеттілігі туралы қорытынды тұжырым жасалды.

Жүргізілген зерттеу нәтижесінде ҚР АК 33-тарауының жалпы ережелерінде өтелмелі қызметтер көрсету шартының елеулі ережелерін айқындау кезінде, егер онда орындаушы орындауға міндетті белгілі бір іс-әрекеттер тізбесі көрсетілсе немесе ол жүзеге асыруға міндетті белгілі бір қызмет көрсетілсе, қызметтер көрсету шарты жасалған деп есептелуі мүмкін екенін заңнамалық түрде белгілеу ұсынылады.

Сонымен бірге, электрондық нысанда өтелмелі қызметтер көрсету шартын жасасу ерекшеліктерін, онлайн (цифрлық) қызметтерді өтелмелі көрсетудің шарттық құрылымдарының ерекшеліктерін зерделей отырып, «цифрлық қызмет» ұғымының заңи анықтамасының жоқтығы, осындай қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерінің жетілмегендігін қоса алғанда, «цифрлық қызметтерді» орындау ерекшеліктерінің жеткіліксіз реттелуі анықталды. Осыған байланысты қолданыстағы заңнаманың нормаларына тиісті ұйғарым енгізу, сондай-ақ Азаматтық кодекске өтелмелі цифрлық қызметтер көрсету шартының талаптарын айқындауды және осындай шарттарды жасасуды регламенттейтін жалпы ережелерді енгізу ұсынысымен цифрлық қызметті айқындау тұжырымдалған.

Жалпы, заңнамалық реттеудегі анықталған олқылықтар шарт ережелерін бұзғаны үшін жауапкершіліктің тиімді шараларының болмауына алып келеді.

Аталған проблемаларды шешу мақсатында Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне өзгерістер енгізу ұсынылады. Атап айтқанда, өтелмелі қызмет көрсету шартына қатысты ҚР АК нормаларын анықтау және нақтылау қажеттігі туралы қорытынды мен ұсыныс тұжырымдалған. Өтелмелі қызмет көрсету шартын шарттардың басқа түрлерінен, атап айтқанда мердігерліктен ажырату өлшемдерін нақты айқындау, шарттың пәнін, шарт бойынша көрсетілетін қызметтердің сапасын айқындаудың неғұрлым егжей-тегжейлі ережелерін белгілеу, қызметтерді көрсету және төлеу тәртібін нақтылау, шартты бұзу негіздерін кеңейту қажет.

ҚР АК-нің 33-тарауын «Жалпы ережелер» жаңа параграфтарымен, өтелмелі қызметтер көрсетудің (медициналық қызметтер, білім беру қызметтері, туристік қызметтер, персонал ұсыну жөніндегі қызметтер және басқалар) қалыптасқан шарттары, сондай-ақ заңды анықтама беру қажет цифрлық қызметтерді реттеу туралы, соның ішінде «цифрлық қызмет», цифрлық қызметтерді өтеулі көрсету

шарттарын жасасу және орындау ерекшеліктерін белгілеу, цифрлық қызметтерді өтеулі көрсету шарты тараптарының құқықтары мен міндеттерін айқындау, цифрлық қызметтерді өтеулі көрсету шартының талаптарын бұзғаны үшін жауапкершілік мәселелерін реттеуді қамтитын жалпы ережелерге арналған параграфтармен толықтыру қажеттігі туралы қорытынды тұжырым жасалды және ұсыныстар әзірленді (А қосымшасы).

Азаматтық заңнамаға жаңа нормалар кешенін әзірлеу және енгізу цифрлық экономиканың қажеттіліктеріне жауап беретін неғұрлым заманауи және тиімді құқықтық жүйені қалыптастыруға, дербес құқықтық институт ретінде өтеулі қызметтер көрсету шартын одан әрі дамытуға ықпал етеді деп сенеміз.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ҚАЙНАР КӨЗДЕР ТІЗІМІ:

1 Суворов И.А. История становления и развития института возмездного оказания услуг как отдельного института науки гражданского права // Вестник магистратуры. – 2021. – №10-2 (121) https://cyberleninka.ru/article/n/istoriya-stanovleniya-i-razvitiya-instituta-vozmezdnogo-okazaniya-uslug-kak-otdelnogo-instituta-nauki-grazhdanskogo-prava 20.04.2023.

2 Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга третья: Договоры о выполнении работ и оказании услуг. – М.: Статут, 2005. – 1055 с.

3 Перетерский И.С., Новицкий И.Б. Римское частное право: учебник / под ред. проф. И.Б. Новицкого и проф. И.С. Перетерского. – М., 1996. // https://www.booksite.ru/localtxt/rim/skoe/cha/stn/pra/rimskoe_chastn_pra/index.htm 20.04.2023.

4 Степанов Д.И. Услуги как объект гражданских прав. – М.: Статут, 2005. – 349 с.

5 Рассолов М.М., Горбунов М.А. Римское право: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 212 с.

6 Шуберт К., Куренной А.М. Справочник по немецкому и российскому трудовому праву. – М: Проспект, 2016. – 422 с.

7 Larenz. K. Textbook of the law of obligations. – Munich: Beck, 1986. https://www.chbeck.de/media/2023/beckpublishing_gesamtverz2016.pdf 25.03.2023

8 Waldhausen L. Current problems of legal labor law: A consideration of current problems of employed lawyers at legal employers. https://www.researchgate.net/publication/350516979_Gegenwartsprobleme_des_anwaltlichen_Arbeitsrechts_Eine_Betrachtung_aktueller_Probleme_angestellter_Rechtsanwalte_bei_anwaltlichen_Arbeitgebern 20.03.2023.

9 Ройг М., Пьюитт Дж. Меняющийся мир труда: последствия для общественного договора. https://www.un.org/development/desa/dpad/wp content/uploads/sites/45/publication/PB_94.pdf. 20.04.2023.

10 Смит Дж.М. Договорное право: сравнительное введение. Челтнем: Изд. Эдварда Элгара, 2017. https://www.e-elgar.com/shop/gbp/contract-law-9781785368783.html

11 Philip T. Kotler, Gary Armstrong. Principles of Marketing. Edinburgh: Pearson Education, 2018. https://www.pearson.com/se/Nordics-Higher-Education/subject-catalogue/marketing/Principles-of-Marketing-Kotler-Armstrong.html 28.04.2023

12 Гражданский кодекс Германии от 1909 года. http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/. 20.01.2024.

13 Усенко А.С., Руденко Е.Ю. К вопросу о правовой природе корпоративного договора // Вестник научно-технического творчества молодежи Кубанского ГАУ. Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет, 2016. https://n.kubsau.ru/upload/science/vestnik-block-4.pdf#page=89

14 Байтин М.И. Сущность права. Современное нормативное правопонимание

на рубеже двух столетий. – М.: Право и государство, 2005. http://lawlibrary.ru/article1207058.html 28.04.2023.

15 Корнеева О.Н. Развитие договорной модели возмездного оказания услуг // Общество и право. 2009. №5 (27). С. 131-134.

16 Санникова Л.В. Договор найма труда в России. – М.: МТ-Пресс, 1999. – 119 с.

17 Шапиро А.Л. О характере найма в Древней Руси // Проблемы отечественной и всеобщей истории / Отв. ред. В.А. Ежов. Л., 1973. http://kronk.spb.ru/library/provi.htm 20.05.2023.

18 Тукбаева Л.Р. Договор возмездного оказания услуг. Проблемные аспекты: сборник трудов конференции // Научные исследования: векторы развития: материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. – Чебоксары: Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс», 2019. – С. 158-160.

19 Мейер Д.И. Русское гражданское право: В 2 ч. – Изд. 8-е, перер. и доп. – М., 1997. – Ч. 2. – 290 с.

20 Калмыков Ю.Х. К понятию обязательства по оказанию услуг в гражданском праве // Избранное: Труды. Статьи. Выступления. – М., 1998. – С. 29-34.

21 Шершеневич Г.Ф. Учебник русского гражданского права. По изд. 1907 г. – М., 1995. – 556 с.

22 Победоносцев К.П. Курс гражданского права: В 3 т. Т. 3 / Под ред. В.А. Томсинова. М., 2003. https://rusneb.ru/catalog/000199_000009_001847300/ 12.02.2023.

23 Боровиковский А.А. Законы гражданские (Свод законов. Т. X, ч. 1) по новому офиц. изд. 1900 года с объяснениями по решениям Гражданского кассационного департамента и общих собраний его с уголовным, 1 и 11 Департаментами Правительствующего Сената. 11-е изд., доп. и испр. – СПб., 1904. – 848 с.

24 Журналев Э.А. Договор об оказании услуг // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. 2007. №27. https://cyberleninka.ru/article/n/dogovor-ob-okazanii-uslug. 07.05.2023.

25 Печников А.П., Печникова О.Г. Договор личного найма при оказании медицинской помощи в российской цивилистике (историко-правовой аспект) // Юридическая наука. 2012. №3. 12.02.2023.

26 Мартиросова Л.Э. Оказание услуг как объект гражданских прав // Инновационная наука. 2016. №8-3. https://cyberleninka.ru/article/n/okazanie-uslug-kak-obekt-grazhdanskih-prav 15.02.2023.

27 Кабалкин А.Ю. Законодательство о сфере обслуживания населения. – М.: Знание, 1988. – 221с.

28 Гражданский кодекс РСФСР от 11 июня 1964 г. https://base.garant.ru/5217301/ 17.05.2023.

29 Закон СССР от 08.12.1961. Об утверждении Основ гражданского

законодательства Союза ССР и союзных республик. https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=ESU&n=9608#4ylGHCUiy1qZVqRs 17.05.2023.

30 Иоффе О.С. Обязательственное право. – М.: Юрид. лит., 1975. – 872 с. http://lawlibrary.ru/izdanie11300.html

31 Горбунова О.В. Общая характеристика обязательств по оказанию услуг // Вестник ВУиТ. – 2017. – №1. https://cyberleninka.ru/article/n/obschaya-harakteristika-obyazatelstv-po-okazaniyu-uslug 07.05.2023.

32 Қазақстан Республикасының Кодексі (Жалпы бөлім): 1994 жылғы 27 желтоқсандағы № 268-XIII. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1006061 07.05.2023.

33 Черненко В.А. Международный рынок услуг: учебник. – СПб.: Нестор-История, 2011. – 212 с.

34 Дроздова А.В. Понятие и содержание услуги как объекта гражданских прав // Сибирский юридический вестник. – 2003. №1. https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-soderzhanie-uslugi-kak-obekta-grazhdanskih-prav. 07.06.2023.

35 Романова Е.Н. Гражданско-правовое содержание услуг. – М., 2000. – 311 с.

36 Пучков Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: дис. ...к.ю.н.: 12.00.03. – М., 2006. – 146 с.

37 Валявина Е.Ю., Елисеев И. В. Гражданское право: учебник: в 3 т. – 4-е изд., перер. и доп. – М.: ТК Велби; Проспект, 2016. – Т. 2 – 848 с.

38 Алексеев С.С. Об объекте права и правоотношения // Вопросы общей теории советского права: сб. статей. – М.: Госюриздат, 1960. – 406 с.

39 Белякова А.М., Бессмертный В.К., Быков А.Г., Грибанов В.П., Корнеев С.М., Суханов Е.А., и др. Советское гражданское право: учебник: в 2-х т.– М.: Юридическая литература, 1980. – Т. 2. – 512 с.

40 Баринов Н.А. Услуги (социально-правовой аспект): монография. – Саратов: Стило, 2001. – 192 с.

41 Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг. дис…д.ю.н. Екатеринбург, 2003. – 363 с. https://www.dissercat.com/content/grazhdansko-pravovoe-regulirovanie-otnoshenii-vozmezdnogo-okazaniya-uslug 23.05.2023.

42 Ветютнев Ю.Ю. Идея блага и ее отражение в современном праве // Правоведение – 2012. – № 6. – С. 36-45.

43 Сулейменов М.К. Гражданский кодекс РК (общая часть). Комментарий (постатейный). Книга 2. Изд. 4-е. – Алматы, 2022г. – 623 с.

44 Романец Ю.В. Система договоров в гражданском праве России – М.: Юрист, 2001. – 647 с.

45 ВСТ – 03 РЕД. 2 Статистический классификатор услуг. Утвержден приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по статистике от 23 июля 2009 года № 112. https://stat.gov.kz/ru/classifiers/archive/ 07.04.2024.

46 Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің бұйрығы. Республикалық немесе жергілікті бюджет есебінен ұсталатын мемлекеттік мекемелердің оларды өткізуден түсетін ақшасы өзінің иелігінде қалатын тауарларының (жұмыстарының, көрсетілетін қызметтерінің) тізбесінің сыныптауышын бекіту туралы: 2009 жылғы 25 мамырдағы N215. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V090005702_ 01.02.2024.

47 Иоффе О.С. Советское гражданское право. – Л., 1958. – 371 с.

48 Кротов М.В. Обязательство по оказанию услуг в советском гражданском праве. – Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 1990. – 107 с.

49 Стребкова О.С. Тенденции развития концепции договора по гражданскому законодательству России // NOMOTHETIKA: Философия. Социология. Право. 2008. №14 (54). https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-razvitiya-kontseptsii-dogovora-po-grazhdanskomu-zakonodatelstvu-rossii 12.05.2023.

50 Новицкий И.Б., Лунц Л.А. Общее учение об обязательстве. М.: Госюриздат, 1950. – 416 с. //http://lawlibrary.ru/izdanie11442.html 07.07.2023.

51 Кабатов В.А. Возмездное оказание услуг // Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй. – М., 1996. – 672 с.

52 Судебная практика по договору возмездного оказания услуг. https://www.consultant.ru/law/podborki/sudebnaya_praktika_po_dogovoru_vozmezdnogo_okazaniya_uslug/ 07.06.2023.

53 Zhanar T. Karasheva, Aiman B. Omarova, Gulmira G. Nurakhmetova, Ainash A. Yessekeyeva, Aizhan S. Moldagaliyeva. International legal agreements on the provision of environmental sustainability // Rivista Di Studi Sulla Sostenibilita', FrancoAngeli Editore, 2023. – vol. 0(1 suppl.), – pp. 135-150. DOI 10.3280/RISS2023-001-S1009 https://ideas.repec.org/a/fan/rissri/vhtml10.3280-riss2023-001-s1009.html 07.06.2023.

54 Қазақстан Республикасының Заңы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы: 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000274_ 07.10.2023.

55 Қазақстан Республикасының Заңы. Дербес деректер және оларды қорғау туралы: 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31396173 07.05.2023.

56 Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы. Дәрігерге дейінгі медициналық көмек көрсету қағидаларын бекіту туралы: 2020 жылғы 30 қарашадағы № ҚР ДСМ-223/2020. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000021721 08.05.2023.

57 Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы. Медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) сапасына ішкі және сыртқы сараптамаларды ұйымдастыру мен жүргізу қағидаларын бекіту туралы: 2020 жылғы 3 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-230/2020. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000021727 07.11.2023.

58 Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы. Денсаулық сақтау субъектілерінің өтелмелі қызметтер көрсету қағидаларын және

өтелмелі медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) ұсыну жөніндегі шарттың үлгілік нысанын бекіту туралы: 2020 жылғы 29 қазандағы № ҚР ДСМ-170/2020. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000021559 07.08.2023.

59 Карашева Ж.Т. Омарова А.Б. Өтелмелі қызмет міндеттеменің түрі ретінде // Вестник КазНУ им. аль-Фараби – 2018 – № 4(88) – С. 60-68.

60 Карашева Ж.Т., Омарова А.Б.Өтелмелі қызметтің қалыптасу ерекшеліктері // Наука и жизнь Казахстана – 2020 – №9/1 – С. 80-86

61 Карашева Ж.Т., Омарова А.Б., Кусаинова А.К. Сравнительный анализ правового регулирования отношений по возмездному оказанию услуг // Ученые труды Алматинской Академии МВД Республики Казахстан им. М. Есбулатова – 2022 – №4 (73) – С. 65-73.

62 Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V (11.02.2024 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен). https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38910832 07.05.2023.

63 Арсланов К.М. Договор возмездного оказания услуг в системе гражданско-правовых договоров // Вестник экономики, права и социологии – 2007. – №1 – С. 70-75.

64 Саватье Р. Теория обязательств (Юридический и экономический очерк). Пер.с франц. Р.О. Халфиной. М.: Изд. Прогресс, 1972. – 440 с.

65 Идрышева С.К. Публичный договор в гражданском праве Республики Казахстан: Монография – Астана: ГУ «Институт законодательства Республики Казахстан», 2010. – 380 с.

66 Музаев Р.А. Договор оказания услуг по передаче электрической энергии: основные подходы права России // Нравственные императивы в праве. – 2013. – № 2. – С. 68-75.

67 Қазақстан Республикасының Заңы. Теміржол көлігі туралы: 2001 жылғы 8 желтоқсандағы N266. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z010000266_ 18.04.2023.

68 Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің бұйрығы. Жолаушыларды, багажды, жүк-багажды және почта жөнелтілімдерін темір жол көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы: 2015 жылғы 30 сәуірдегі №545. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500013714 07.05.2023.

69 Публичный Договор об оказании услуг связи. https://static.kcell.kz/page/legal/public-agreement-ru.pdf 17.06.2023.

70 Карпова Е.А. Актуальные проблемы договора подряда и договора возмездного оказания услуг в автосервисе // Юридические исследования. –2016. – №7. https://cyberleninka.ru/article/n/aktualnye-problemy-dogovora-podryada-i-dogovora-vozmezdnogo-okazaniya-uslug-v-avtoservise 07.05.2023.

71 Сулейменов М.К. Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть): Комментарий (постатейный). В четырех книгах. Книга 2. – Алматы, 2022. – 624 с.

72 Идрышева С.К. Публичный договор: монография – Астана, ГУ «Институт законодательства Республики Казахстан», 2010. – 380 с.

73 Қазақстан Республикасының Заңы. Қазақстан Республикасындағы тіл туралы: 1997 жылғы 11 шілдедегі N 151. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z970000151_ 07.11.2023.

74 Сулейменов М.К. Гражданское право: учебник для вузов (академический курс). – Алматы, 2002. – Т. 2. – 624 с.

75 Дорохова Н.А. Антикризисный комментарий к главе 39 «Возмездное оказание услуг» Гражданского кодекса Российской Федерации (постатейный). – М.: ЭкООнис, 2011. – 80 с.

76 Чаплыгина Я.В. Гражданско-правовая сущность возмездного оказания услуг // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2020. – № 10-4 (49). – С. 133-136.

77 Залесского В.В. Основные институты гражданского права зарубежных стран. – М.: Норма, 2000. – 648 с.

78 Белова В.А. Практика применения Гражданского Кодекса Российской Федерации частей второй и третьей. – М.: Юрайт, 2009. – 1429 с.

79 Мукалдиева Г. Қазақстан Республикасы заңнамасы бойынша комиссия шартынын азаматтық құқықтық реттеу: монография. – Алматы, 2012. – 172 б.

80 Пучков Е.А. Правовое регулирование договора возмездного оказания услуг: автореф. ... канд.юрид.наук. – Москва, 2006 – 22 с.

81 Куличев Р.Б. Некоторые проблемы квалификации договора подряда в современной судебной практике // Власть Закона. – 2011. – № 1(5). – С. 113-118.

82 Васильченко А.И. Цена и срок энергосервисного договора // Право и политика. – 2014. – № 8. – С. 1282-1287. DOI: 10.7256/1811-9018.2014.8.12766

83 Назарова М.Г. Исполнение обязательства из договора возмездного оказания услуг: автореф. ... канд.юрид.наук. – М., 2022 г. – 26 с.

84 Судебная практика рассмотрения споров по договорам подряда. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32262765

85 Шолимова А.Е. Договор возмездного оказания услуг. Вопросы правоприменения. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=37720181&pos=5;-108#pos=5;-108 07.12.2023.

86 Ситдикова Л.Б. К вопросу о существенных условиях договора возмездного оказания услуг // Вестник МГПУ. Серия: Юридические науки. – 2014. – №2 (14). https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-suschestvennyh-usloviyah-dogovora-vozmezdnogo-okazaniya-uslug 05.01.2023.

87 Самсонов Д.Д. Характерные черты договора возмездного оказания услуг // Скиф. – 2023. – №5 (81). https://cyberleninka.ru/article/n/harakternye-cherty-dogovora-vozmezdnogo-okazaniya-uslug 05.02.2023.

88 Комаров А.С. Гражданское и торговое право зарубежных государств: учебник: в 2 т: Общая часть. – М.: Статут, 2019. – Т.1. – 559 с.

89 Нарозников Н.К., Суденко В.В. Радиотелефонная сотовая связь: правовое регулирование оказания услуг. – М.: Книжный мир, ВГНЕ МПС РФ, – 2004. – 118 с.

90 Ситдикова Л.Б. Проблемы определения содержания круга существенных условий в договоре возмездного оказания информационных услуг // Арбитражный и гражданский процесс. – 2008. – № 7. – С. 44–47.

91 Маштаков И.В. Гражданские правонарушения из договора возмездного оказания услуг // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Право. – 2012. – №2. https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdanskie-pravonarusheniya-iz-dogovora-vozmezdnogo-okazaniya-uslug 07.05.2023.

92 Назарова М.Г. Система регулирования отношений по оказанию услуг: взаимодействие гражданского законодательства, технического регулирования, стандартов и условий договора // Образование и право. 2019. https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-regulirovaniya-otnosheniy-po-okazaniyu-uslug-vzaimodeystvie-grazhdanskogo-zakonodatelstva-tehnicheskogo-regulirovaniya/pdf 07.05.2023.

93 Соколова Г. Договоры возмездного оказания услуг: правовое регулирование и некоторые отличия от договора подряда. http://lexandbusiness.ru/view-article.php?id=227.

94 Қазақстан Республикасының Кодексі. Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы: 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2000000360 07.05.2024.

95 Қазақстан Республикасының Заңы. Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы: 2001 жылғы 13 маусымдағы N211. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z010000211 15.01.2023.

96 Қазақстан Республикасының Заңы. Білім туралы: 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319. https:// https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000319_ 15.01.2023.

97 туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы. Денсаулық сақтау субъектілерінің ақылы қызметтер көрсету қағидаларын және ақылы медициналық көрсетілетін қызметтер (көмек) ұсыну жөніндегі шарттың үлгілік нысанын бекіту туралы: 2020 жылғы 29 қазандағы № ҚР ДСМ-170/2020. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2000021559 07.05.2023.

98 Плотникова А.В. Понятие и юридическая характеристика договора возмездного оказания медицинских услуг // Концепт. – 2019. – № 1. – С. 128–132.

99 Қазақстан Республикасының Конституциясы 1995 жылы 30 тамызда Республикалық референдумда қабылданды. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K950001000_ 07.07.2023.

100 «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» ҚР Президентінің Жолдауы. https://primeminister.kz/addresses/01092021 07.05.2024.

101 Рахметов С.М. Уголовная ответственность медицинских работников за небрежное отношение к своим обязанностям, за врачебные ошибки. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36955850 07.10.2023.

102 Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің бұйрығы. Тиісті типтердегі және түрлердегі мектепке дейінгі, орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі, қосымша білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын

бекіту туралы: 2022 жылғы 31 тамыздағы № 385. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2200029329 07.10.2024).

103 Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығы. Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы: 2018 жылғы 30 қазандағы № 595. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800017657 07.05.2024.

104 Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығы. Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түсетін ақша өз иелігінде қалатын мемлекеттік білім беру мекемелерінің оларды өткізу бойынша ақылы қызмет түрлерін көрсетуі және олардың тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түскен ақшаны жұмсауы қағидаларын бекіту туралы: 2017 жылғы 24 қазандағы № 541. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016899 07.12.2023.

105 Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің бұйрығы. Туристік қызмет көрсетуге үлгілік шартты бекіту туралы: 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 81 (2021.04.08. берілген өзгерістермен). https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38410724 07.03.2024.

106 Верховный Суд восстановил права потребителя. https://sud.gov.kz/rus/news/verhovnyy-sud-vosstanovil-prava-potrebitelya 07.02.2024

107 Қазақстан Республикасы Заңы. Аудиторлық қызмет туралы: 1998 жылғы 20 қарашадағы № 304-I. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z980000304_ 07.05.2024.

108 Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексі: 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V ҚРЗ. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000375 07.09.2023.

109 Қазақстан Республикасының заңы. Адвокаттық жұмыс және заң көмегі туралы: 2018жылғы 5 шілдедегі 176-VI ҚРЗ. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000375_ 07.05.2024.

110 ҚР көлік туралы заңы: 1994 жылғы 21 қыркүйек №156. https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=51003161_ 07.05.2024.

111 Симонович П.С. Правовое регулирование отношений, связанных с совершением сделок в электронных информационных сетях в России, США и ЕС: дис. ... канд.юрид.наук: 12.00.03. – М., 2004. – 173 с.

112 Қазақстан Республикасының Ұлттық стандарты «Жылжымайтын мүлік нарығындағы жылжымайтын мүлік қызметтері. Жалпы талаптар». Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрлігі Техникалық реттеу және метрология комитеті төрағасының 2020 жылғы 21 қазандағы № 453-од бұйрығымен бекітілген. https://uark.kz/ru/page/nacionalnyy-standart-respubliki-kazahstan_87м _ 07.05.2023.

113 Правила работы для риэлторов меняются. https://lsm.kz/pravila-igry-dlya-rieltorov-izmenyatsya-v-kazahstane_ 10.05.2023.

114 Сулейменов М.К. Гражданское право Казахстана в современном мире: влияние на развитие национального права. https://zangerlf.com/ru/publications/vliyanie-grazhdanskogo-prava-kazaxstana-na-

razvitie-naczionalnogo-prava_ 07.05.2023.

115 Кусаинова А.К. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере электронного документооборота в Республике Казахстан: дисс. ... доктора философии (PhD): 6D030100 – Юриспруденция. – Алматы, 2022. – 158 с.

116 Жетибаев Ж.К. Электрондық мәмілелерді ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың даму дәуірінде жасау және орындау ерекшеліктері: дисс. ... философия докторы (PhD). – Нұр-Сұлтан, 2022. – 184 б.

117 Жұмадилова М.А. Қазіргі жағдайдағы ҚР электрондық сауданы азаматтық – құқықтық реттеу: дисс. ... философия докторы (PhD). – Талдықорған, 2023. – 139 б.

118 Zhumadilova M.A., Dussipov Ye.Sh., Zhussupbekova M.K. The essence of electronic commerce and electronic transactions // Вестник 163 Евразийского национального университета им. Л.Н. Гумилева. Серия: Право. – 2020. – № 3 (132). – С. 44-56.

119 Марченко Р.А., Дюндюкова Д.Ф. Правовое регулирование электронной формы сделки в интенет-пространстве // Вопросы современной юстиции. – 2014. – №40. – С.17-22.

120 Ефимова Л.Г. Понятие и правовые особенности электронного договора // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2019. – №7. – С. 84-90.

121 Қазақстан Республикасының Заңы. Сауда қызметін реттеу туралы: 2004 жылғы 12 сәуірдегі N544. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z040000544_ 17.05.2023.

122 Қазақстан Республикасының Заңы. Ақпараттандыру туралы: 2015 жылғы 24 қарашадағы № 418-V ҚРЗ. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1500000418 17.05.2023.

123 Кусаинова А.К. Гражданско-правовое регулирование сделок, заключенных в электронной форме // Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 90-летию со дня рождения д.ю.н., профессора К.А. Абжанова «Возможности правового обеспечения социально-экономического развития Республики Казахстан и благосостояния его населения в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС): предложения, рекомендации». – Алматы: Қазақ университеті, 2021. – С. 147-152.

124 Карагусов Ф.С. Об использовании цифровых технологий при оформлении договорных отношений. https://online.zakon.kz/m/amp/download/35885544 19.05.2023.

125 Коростылева Е.С. Заключение договора купли-продажи в сети Интернет: Проблемы и пути их решения // Устойчивое развитие науки и образования. – 2018. – № 12. – С. 113-116.

126 Савельев А.И. Договорное право 2.0: «Умные контракты» и начало конца классического договорного права // Вестник гражданского права. – 2016. – № 33. – С. 32-60.

127 Коростылева Е.С. Заключение договора купли-продажи в сети Интернет: Проблемы и пути их решения // Устойчивое развитие науки и образования. – 2018. – № 12. – С. 113-116.

128 Клинико-диагностичнеская лаборатория «Olymp». https://www.kdlolymp.kz/news/usluga-vyezd-na-dom-teper-vsego-ot-1000-tenge_ 07.05.2023.

129 «Мемлекет басшысының 2019 жылғы 2 қыркүйектегі «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты Қазақстан халқына Жолдауын іске асыру жөніндегі шаралар туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2019 жылғы 10 қыркүйектегі №152 Жарлығына түсінік беру. https://www.akorda.kz/kz/events/akorda_news/akorda_other_events/memleket-basshysynyn-2019-zhylgy-2-kyrkuiektegi-syndarly-kogamdyk-dialog-kazakstannyn-turaktylygy-men-orkendeuinin-negizi-atty-kazakstan-hal_ 07.05.2023.

130 Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары туралы Қазақстан Республикасы Президентінің 2010 жылғы 1 ақпандағы № 922 Жарлығы. Күші жойылды – Қазақстан Республикасы Президентінің 2018 жылғы 15 ақпандағы № 636 Жарлығымен. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U100000922__ 09.05.2023.

131 «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасын бекіту туралы. Күшін жойған. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы № 827 қаулысы. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1700000827_ 02.05.2023.

132 Төртінші өнеркәсіптік революция жағдайындағы дамудың жаңа мүмкіндіктері. Қазақстан Республикасы Президентінің 2018 жылғы 10 қаңтардағы Жолдауы. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1800002018 09.05.2023.

133 Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы. 2023-2029 жылдарға арналған цифрлық трансформация, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар саласын және киберқауіпсіздікті дамыту тұжырымдамасын бекіту туралы: 2023 жылғы 28 наурыздағы № 269. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2300000269_ 07.05.2023.

134 Карцхия А.А. Гражданско-правовая модель регулирования цифровых технологий: автореф. ... канд.юрид.наук. – М., 2019. – 25 с.

135 Clerck J. Digitization, digitalization and digital transformation: the differences. https://www.i-scoop.eu/digital-transformation/digitization-digitalization-digital-transformation-disruption/ 07.12.2023.

136 Parida V., Sjödin D., Reim W. Reviewing Literature on Digitalization, Business Model Innovation, and Sustainable Industry: Past Achievements and Future Promises. – 2019. – 18 p.

137 Martín-Peña M.L., Díaz-Garrido E., Sánchez-López J. M. The digitalization and servitization of manufacturing: A review on digital business models // Strategic Change. – 2018. – Т. 27, № 2. – PP. 91-99.

138 Қармыс Ғ.С. Совершенствование государственного регулирования рынка труда Казахстана в условиях цифровизации: дисс. ... докт. по профилю. – Нур-Султан, 2020. – 169 с.

139 Directive (EU) 2015/1535 of the European Parliament and of the Council of 9 September 2015 laying down a procedure for the provision of information in the field of

technical regulations and of rules on Information Society services. https://www.legislation.gov.uk/eudr/2015/1535/contents_ 07.05.2023.

140 Ватолкина Н.Ш. Развитие управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики: дис. … док.экон.наук: 08.00.05. – СПб., 2019. – 409 с.

141 Мородумов Р.Н. Цифровые услуги как предмет договора возмездного оказания услуг // Вестник Московской Академии Следственного комитета РФ. – 2023. – №3. – С. 49-53.

142 Цветков В.Я., Семушкина С.Г. Электронные ресурсы и электронные услуги // Цифровая экономика. – 2018. – №1. – С. 37-43

143 Кодекс Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года №120-VI «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 12 февраля 2024 г.). https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=36148637&pos=23210;-41#pos=23210;-41&sdoc_params=text%3D%25D1%2583%25_ 07.05.2023.

144 Электронное правительство Республики Казахстан. https://egov.kz/cms/ru/information/about/help-elektronnoe-pravitelstvo#:~:text=%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%D0%BC%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BB%D0%B0%20%C2%AB%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE,%D0%BD%D0%B0%202005%2D2007%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%8B%C2%BB_ 07.05.2023.

145 Нестеренко Е.С. Цифровая услуга: понятие, виды, особенности // Теоретическая экономика. – 2019. – №7. – С. 70-79.

146 Цифровая повестка Евразийского экономического союза до 2025 года: перспективы и рекомендации. Обзор. https://documents1.worldbank.org/curated/ru/413921522436739705/pdf/EAEU-Overview-Full-RUS-Final.pdf_ 07.05.2024.

147 Головенчик Г.Г. Цифровые услуги: понятийный аппарат, классификаторы // Банкаўскі веснік, КАСТРЫЧНІК. – 2021. – № 4 (693). – С. 42-55.

148 Гасанов А.Я. Гражданско-правовое регулирование оказания услуг с использованием цифровых технологий: дисс. ... к.ю.н.: 5.1.3. – частноправовые (цивилистические) науки. – М., 2022. – 153 с.

149 Willemyns Ines. GATS Classification of Digital Services – Does «The Cloud» Have a Silver Lining? https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3194676_ 07.05.2023.

150 Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. бұйрығы. «Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму Министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы № 171 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы:

2015 жылғы 4 желтоқсандағы №1162. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500012842_ 07.05.2023.

151 Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің бұйрығы. Қашықтықтан медициналық қызметтерді ұйымдастыру, ұсыну және ақы төлеу қағидаларын бекіту туралы: 2021 жылғы 1 ақпандағы № ҚР ДСМ-12. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2100022151_ 07.05.2023.

152 Қазақстан Республикасы Қаржы министрінің бұйрығы. Ішкі мемлекеттік аудит және қаржылық бақылау жүргізу қағидаларын бекіту туралы: 2018 жылғы 19 наурыздағы №392. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800016689 10.08.2023.

153 Приказ министра информации и общественного развития Республики Казахстан. Об утверждении Правил оказания государственных услуг в области информации: утв. 2 апреля 2020 года, №101. https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000020296_ 07.05.2023.

154 Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрінің бұйрығы. «Туристік қызметтер көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 қаңтардағы № 80 бұйрығына өзгерістер енгізу туралы: 2021 жылғы 27 қазандағы, № 331. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2100024953_ 05.01.2024.

155 Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығы. Білім беру ұйымдарына қашықтықтан оқытуды ұсыну жөніндегі талаптарды және қашықтықтан оқыту бойынша және жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламалары бойынша онлайн-оқыту нысанында оқу процесін ұйымдастыру қағидаларын бекіту туралы: 2015 жылғы 20 наурыздағы, № 137. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1500010768_ 07.07.2023.

156 Рустемова Г.Р., Сайтбеков А.М., Кегембаева Ж.А., Кусаинова А.К. Правовые риски цифровизации здравоохранения в Республике Казахстан: монография. – Алматинская академия МВД РК имени Макана Есбулатова, 2023. – 221 с.

157 Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаев Қазақстан халқына Жолдауы. Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі. 2021 жылғы 01 қыркүйек. https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevtynkazakstan-halkyna-zholdauy-183555_ 07.07.2023.

158 Карцхия А.А. Гражданско-правовая модель регулирования цифровых технологий: дисс …. док.юрид.наук. – М., 2019. – С. 12-13.

159 Szabo N. Smart contracts: building blocks for digital markets. https://www.fon.hum.uva.nl/rob/Courses/InformationInSpeech/CDROM/Literature/LOTwinterschool2006/szabo.best.vwh.net/smart_contracts_2.html_ 07.05.2023.

160 Декрет Президента Республики Беларусь от 21 декабря 2017 г. №8 О развитии цифровой экономики. https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=Pd1700008&p1=1_ 07.05.2023.

161 Сулейменов М.К. Смарт-контракт как промышленный код и как гражданско-правовой договор // Новые формы контрактных отношений цифровой

экономики Республики Казахстан в условиях пандемии: материалы республиканской научно-практической конференции, посвященной памяти д.ю.н. Амирхановой Ирины Викторовны. – Алматы: Қазақ университеті, 2022. – С. 3-11.

162 Кусаинова А.К. Правовая природа смарт-контракта в контексте цифровизации // Вестник Воронежского государственного университета. Серия право. – 2023. – №1 (52). – С. 283-288.

163 Савельев А.И. Некоторые правовые аспекты использования смарт-контрактов и блокчейн-технологий по российскому // Закон. – 2017. – № 5. – С. 94-117.

164 Василевская Л.Ю., Рожкова М.А. Оказание электронных услуг онлайн-классифайдами: проблемы правовой регламентации // Хозяйство и право. – 2020. – № 11(526). – С. 40-46.

165 История развития поисковой системы Yahoo. https://www.castcom.ru/publications/history/yahoo.html_ 07.05.2023.

166 Турицин Д. Цифровой договор в системе гражданского права. – М.: Научно-исследовательский институт истории, экономики и права. – 2022. – 155 с.

167 Кузнецова Л.В. Вопросы гражданско-правовой ответственности агрегаторов электронной торговли // Электронная коммерция и взаимосвязанные области (правовое регулирование): сборник статей. – М.: Статут, 2019. – С. 39-66.

168 Ручкина Г.Ф., Березин М.Ю., Демченко М.В. Внедрение и практическое применение современных финансовых технологий: Законодательное регулирование: монография. – М.: ИНФРА-М., – 2019. – 161 с.

169 Ворникова Е.Д. Особенности встречного предоставления по договорам возмездного оказания услуг на цифровых платформах // Гражданское право. – 2023. – N 3. – С. 29-33.

Қазақстан Республикасы заңнамаларына өзгертулер мен толықтырулар енгізу бойынша ұсыныстар

№	Ағымдағы басылым	Басылымға ұсынылатын өзгерістермен толықтырулар	Ескерту
	Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 1 шілдедегі N 409 Кодексі Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (ерекше бөлім) өзгерістер мен толықтырулар еңгізу		
	616-бап. Мердігерлік шарты 1. Мердігерлік шарты бойынша бір тарап (мердігер) екінші тараптың (тапсырысшының) тапсырмасы бойынша белгілі бір жұмысты атқаруға және белгіленген мерзімде оның нәтижесін тапсырысшыға өткізуге міндеттенеді, ал тапсырысшы жұмыс нәтижесін қабылдап алуға және оған ақы төлеуге (жұмыстың бағасын төлеуге) міндеттенеді. Егер заң актілерінде немесе шартта өзгеше көзделмесе, жұмыс мердігердің тәуекелімен орындалады.	616-бап. Мердігерлік шарты 1. Мердігерлік шарты бойынша бір тарап (мердігер) екінші тараптың (тапсырысшының) тапсырмасы бойынша белгілі бір жұмысты атқаруға және белгіленген мерзімде оның зат түріндегі нәтижесін тапсырысшыға өткізуге міндеттенеді, ал тапсырысшы жұмыс нәтижесін қабылдап алуға және оған ақы төлеуге (жұмыстың бағасын төлеуге) міндеттенеді. Егер заң актілерінде немесе шартта өзгеше көзделмесе, жұмыс мердігердің тәуекелімен орындалады.	Заңнамалық деңгейде өтелмелі қызмет ұғымы мен мердігерліктің түсінігін ажырату мақсатында мердігерлік шартында негізгі ажырату белгісі ретінде тапсырысшыға берілетін нәтиже материалдық екенін көрсету қажет. 616 бапта жұмыстың атқару барысында материалданған нәтиже жасалатыны және ол тапсырысшыға өткізетіндігі нақты анықталу қажет. Ағымдағы ҚР АҚің 616 бабындағы мердігерлік шарттың түсінігі мен өтелмелі қызмет көрсетуді ажырату қыйынға соғады. Себебі қалыптасқан ұғым бойынша өтелмелі қызмет көрсетудіңде нәтижесі болады, бірақ материалдық емес және ол да тапсырысшыға өткізіледі. Кәзіргі таңда мердігерлік шартында жұмыстың қандай нәтижесі өткізіледі екендігі көрсетілмеген.
	33-тарау. Өтелмелі қызмет көрсету 683-бап. Өтелмелі қызмет көрсету шарты 1. Өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша орындаушы тапсырысшының тапсырмасы бойынша қызмет көрсетуге (белгілі бір іс-әрекет жасауға немесе белгілі	33-тарау. Өтелмелі қызмет көрсету Параграф 1. Өтелмелі қызмет көрсету туралы жалпы ережелер 683-бап. Өтелмелі қызмет көрсету шарты 1. Өтелмелі қызмет көрсету шарты бойынша орындаушы тапсырысшының тапсырмасы бойынша қызмет көрсетуге (белгілі бір іс-әрекет жасауға немесе белгілі бір қызметті	Азаматтық Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоскқанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет көрсету, персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтер бойынша қызметтерді көрсету және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылсын деп ұсынып отырмыз.

	бір қызметті жүзеге асыруға) міндеттенеді, ал тапсырысшы бұл қызмет көрсетуге ақы төлеуге міндеттенеді. 2. Осы тараудың ережелері персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ осы Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет көрсету бойынша қызметтерді және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады.	жүзеге асыруға) міндеттенеді, ал тапсырысшы бұл қызмет көрсетуге ақы төлеуге міндеттенеді. 2. Осы тараудың ережелері персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ осы Кодекстің 32, 34, 35, 39, 41, 43, 44-тарауларында көзделген шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоса алғанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту мен туристік қызмет, персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтер бойынша қызметтерді және өзге де қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады.	Ұсынылып отырған қызмет көрсету жүйесі бойынша осы кодекстің 33 тараудың ағымдағы баптар бірінші параграф «Жалпы ережелер» болып қарастырылып 34,35,39,41,43,44 тарауларындағы өтелмелі қызмет көрсету шарттар үшін жалпы ереже ретінде қарастырылуы керек деп ұсынып отырмыз. Сонда 33 тарауды жүйелендіруде аталған баптар арнайы осы 683-687 баптарындағы ережеліне бағынады. Персонал беру жөніндегі көрсетілетін қызметтер азаматтық құқықтық қызмет көрсету міндетеме ретінде танылатындықтан осы 33 тараудағы ұсынылып отырған жалпы ережелер осы шартқа да қолданылуы қажет деп қорытынды жасалған.
		685-1-бап. Көрсетілетін қызмет сапасы 1. Орындаушы тапсырысшыға сапасы шартқа сәйкес келетін қызмет көрсетуге міндетті. 2. Шартта қөрсетілетін қызмет сапасы туралы талаптар болмаған жағдайда орындаушы тапсырысшыға әдетте осы сияқты көрсетілетін мақсаттарға жарамды тауар қызмет көрсетуге міндетті. Егер тапсырысшы шарт жасасу кезінде орындаушыға қызмет алудың нақты мақсаттары туралы хабарламаған болса, орындаушы тапсырысшыға осы мақсаттарға сәйкес қызмет көрсетуге міндетті. 3. Егер көрсетілетін қызмет сапасына заң актілерінде белгіленген тәртіпке сәйкес, міндетті талаптар көзделсе, кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын орындаушы тапсырысшыға осы міндетті талаптарға сәйкес қызмет көрсетуге міндетті.	Көрсетілетін қызметтердің сапасына қатысты жиі кездесетін дауларға байланысты ақылы қызметтердің сапасы бойынша жалпы ережелерді енгізу ұсынылады.

		Орындаушы мен тапсырысшы арасындағы келісім бойынша, заң актілерінде көзделген тәртіппен белгіленген міндетті талаптармен салыстырғанда, сапаға қойылатын жоғары талаптарға сәйкес келетін қызмет көрсетілуі мүмкін. 5. Орындаушы тапсырысшыға көрсетуге міндетті қызмет оны тапсырысшыға берер кезде, егер көрсетілетін қызмет бұл талаптарға сәйкестігін айқындаудың өзгеше жағдайы шартта көзделмесе, осы бапта көзделген талаптарға сәйкес келуге тиіс және қисынды мерзім шегінде әдетте осы тектес қызмет көрсетілетін мақсаттар үшін жарамды болуға тиіс.	
	687-1-бап. Персонал беру жөніндегі қызметтерді көрсетуге арналған шарт Персонал беру жөніндегі қызметтерді көрсетуге арналған шарт бойынша бір тарап (жіберуші тарап) өз жұмыскерін басқа тараптың (қабылдаушы тарап) мүддесінде, басқаруымен және бақылауымен жұмысты орындау үшін жібереді.	Параграф 2. Персонал беру жөніндегі қызметтерді көрсету 687-1-бап. Персонал беру жөніндегі қызметтерді көрсетуге арналған шарт Персонал беру жөніндегі қызметтерді көрсетуге арналған шарт бойынша бір тарап (жіберуші тарап) өз жұмыскерін басқа тараптың (қабылдаушы тарап) мүддесінде, басқаруымен және бақылауымен жұмысты орындау үшін жібереді.	
		Параграф 3. Цифрлық қызметтерді көрсету 687-2-бап. Цифрлық қызметтерді көрсету шарты Цифрлық қызмет көрсету шарты бойынша орындаушы тапсырысшының тапсырмасы бойынша тапсырысшыға цифрлық қызметін көрсетуге міндеттенеді, ал тапсырысшы бұл қызмет көрсетуге ақы төлеуге міндеттенеді. Цифрлық қызметтер электрондық нысанда деректерді құру, өңдеу және бөлісу үшін цифрлық технологияларды қолдана отырып	Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне (33 тарауға) цифрлық қызметтерді көрсету бойынша жалпы ережелерді айқындайтын жаңа параграф 3, жаңа баптар енгізу ұсынылады.

		жүзеге асырылатын іс-әрекеттер немесе қызметтер. 687-3-бап. Цифрлық қызметтерді көрсету шартының нысаны 1. Цифрлық қызметтерді көрсету шарты электрондық цифрлық қолтаңбамен (ЭЦҚ) немесе өзге баламалы электрондық қолтаңбаны пайдалану арқылы расталған электрондық құжаттармен, электрондық хабарламалармен алмасу арқылы немесе немесе өзге цифрлық технологияларды пайдалану арқылы жасалуы мүмкін. Цифрлық технология компьютер мен компьютерлік желілерді, соның ішінде Интернет желісін пайдалана отырып, деректерді цифрлық (электронды) түрде жасауға, сақтауға, өңдеуге және таратуға мүмкіндік беретін технологиялар. 2. Цифрлық қызметтерді көрсету шартының түрлеріне бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу туралы, ақпараттық ресурстарға қол жеткізу туралы, ақпараттық ресурстарды (веб-сайт/веб-ресурс) құру және орналастыру бойынша қызметтерді көрсету туралы келісім, электрондық коммерцияға қатысты қызметтерді ұсыну туралы және өзге де цифрлық қызметтерді көрсету шарттары жатады.	
		687-4-бап. Бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу туралы шарт Орындаушы техникалық ерекшеліктерге сәйкес тапсырыс берушіге бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеуге міндеттенеді Бағдарламалық қамтамасыз етуді әзірлеу туралы келісім: Орындаушы техникалық	

		шарттарға сәйкес тапсырыс беруші үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді (ақпаратты өңдеуге арналған бағдарламалар кешенін) әзірлеуге міндеттенеді.	
		687-5-бап. Ақпараттық ресурстарға қолжетімділікті қамтамасыз ету туралы шарт Орындаушы тапсырысшыға ақпараттық ресурстарға (дерекқорларға, онлайн платформаларға тағы басқа ақпараттық ресурстарға) қолжетімділікті қамтамасыз етуге міндеттенеді.	
		687-6-бап. Веб-ресурс құру және орналастыру бойынша қызмет көрсету шарты Орындаушы тапсырысшыға арналған веб-ресур (веб-сайт) жасауға және оны Интернетте орналастыруға міндеттенеді	
		687-7-бап. Электрондық коммерцияға қатысты қызметтерді көрсету шарты Орындаушы тапсырысшыға электрондық коммерцияға қатысты қызметтерді көрсетуге міндеттенеді (мысалы, интернет-дүкен құру, Интернетте электрондық сауда алаңдарында тауарларды жылжыту тағы басқа қызметтер).	